

C.A. de Santiago

Santiago, catorce de abril de dos mil veinticinco.

Visto y teniendo presente:

Primero: Que recurre de protección don Renato Alviz Santander en contra de Enel Distribución Chile S.A., señalando que el 10 de abril de 2024 fue notificado de la Resolución Exenta N° 23872, dictada por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, que fue favorable a la Comunidad Edificio Lyon 1717. En ella se disponía que Enel sólo podría facturar la energía de dos de los meses entre Septiembre 2021 y Enero 2022, vale decir, en las boletas N° 265181898 y 270970868, no se autorizaba los cobros de potencia respecto de las boletas de Julio, Octubre y Diciembre 2022, vale decir, las N° 282103672, 286232459, 286488767, 287702723, 290638249 y 290652423. Agrega que consultado el caso a Enel se informó que debían pagar la suma de \$ 7.897.161 dado que sólo correspondía una rebaja de \$ 3.663.153.

Indica que consecuente con lo anterior y dado que la SEC autorizó la rebaja, las cifras no se ajustan a lo cobrado por Enel y lo pagado por nuestra parte. De acuerdo a esto, hace presente que los montos cobrados ascienden a la suma de \$ 24.262.252, y lo pagado fue de \$ 16.468.490, en tanto que la rebaja instruida por la SEC ascendía a la suma de \$ 5.617.661.

Asimismo hace presente que en el total cobrado en las boletas no se incluyen los intereses que no corresponden puesto que Enel efectuó una facturación errónea desde el mes de Noviembre 2021 a Diciembre 2022.

Termina solicitando que se instruya a Enel que realice el cálculo en los términos indicados y que además no suspenda el suministro eléctrico a la comunidad hasta que se dicte sentencia.

Segundo: Que evacuando informe por **Enel Distribución Chile S.A.**, comparece el abogado Cristian Muñoz Levill, quien indica que el cliente recurrente reclamó en sede administrativa ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles mediante caso N° 1875216, de 5 de junio de 2023, señalando que “desde el mes de



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: GLLRXTRTMBY

noviembre del 2021 la potencia cobrada fue de 19,1 kw. Sin embargo, en el mes de Julio 2022 registraron una demanda de potencia de 70 kw y en el mes de octubre 2022 una demanda de potencia de 45,9 kw, ambos registros erróneos”.

Indica que se respondió a la SEC mediante carta de 8 de junio de 2023, informando que el cliente no presentaba problemas en sus consumos, facturaciones ni lecturas, y que la deuda en su suministro se debía a acumular pagos meramente parciales de su consumo eléctrico. A pesar de lo anterior, argumenta, la SEC resolvió el reclamo mediante su Oficio Ordinario N° 180587, de 10 de julio de 2023, como “Ha Lugar” para cliente, instruyendo a mi representada refacturar la(s) boleta(as) o factura(as) reclamadas, utilizando el promedio de los consumos de los 3 meses posteriores a la normalización del servicio o del medidor.

Señala que lo anterior fue impugnado mediante Recurso de Reposición de 24 de julio de 2023, fundando en que el Certificado de Exactitud de Medida obtenido de una verificación de medidor arrojó que dicho equipo se encontraba registrando dentro de rango, por lo que los consumos reclamados eran procedentes y debían ser asumidos por el cliente.

Finalmente, indica, la SEC resolvió el reclamo mediante Resolución Exenta N° 23872, de 15 de marzo de 2024, acogiendo el recurso de reposición impetrado por mi representada, dejando sin efecto el Oficio Ordinario N° 180587, resolviendo en reemplazo que: “No se autoriza a la distribuidora facturar los cobros de potencia presente en punta en las boletas emitidas en los meses de julio, octubre y diciembre de 2022. Además, se autoriza facturar solo 2 meses de energía registrada en el período de septiembre 2021 a enero 2022.”

Atendido lo anterior, precisa, se dio cumplimiento a lo ordenado mediante la Resolución Exenta en comento de 03 de abril de 2024, rebajándose de la cuenta del cliente la suma total de \$3.663.153.

Informe que el cliente interpuso un segundo reclamo ante la SEC, mediante caso 2036380, de 11 de abril de 2024, por supuestos



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: GLLRXTRTMBY

cobros excesivos de interés moratorios en boletas emitidas desde marzo de 2023.

Precisa que corresponde a un servicio común COMUNIDAD EDIFICIO LYON, con tarifa BT-3. Actualmente el cliente tiene una deuda de \$ 7.618.684, según da cuenta comprobante de 27 de mayo de 2024, que se explica por pagos parciales de la deuda eléctrica en el tiempo, que han permitido que ésta se acumule en el tiempo, generando los respectivos intereses moratorios.

Tercero: Que evacuando informe por la **Superintendencia de Electricidad y Combustible** comparece su jefa de División Jurídica Nadia Muñoz Muñoz, quien previa referencia al marco normativo aplicable al caso, señala que don Renato Alviz Santander formuló un reclamo en contra de Enel Distribución por cobros excesivos en el consumo eléctrico del inmueble ubicado en Ricardo Lyon 1717 Providencia, expresando que desde el mes de noviembre del 2021, la potencia cobrada fue de 19,1 kw y que, sin embargo en el mes de julio 2022 registraron una demanda de potencia de 70 kw y en el mes de octubre 2022, una demanda de potencia de 45,9 kw, ambos registros erróneos. Indicó que, como resultado de esto, en el mes de noviembre 2022 se le cobró una potencia de 31,9 kw y desde diciembre 2022, se le está cobrando una potencia de 32.4 kw. Agrega que de acuerdo con el procedimiento establecido en la normativa en vigor, el reclamo fue trasladado a la empresa Enel el mismo día de su presentación, solicitándosele, bajo requerimiento N° 952474, que diera informara al respecto. Asimismo, se le hizo presente a la distribuidora que en virtud de lo establecido en las disposiciones legales vigentes la empresa debería abstenerse de facturar los cargos motivo del reclamo, como asimismo de efectuar corte de suministro de energía eléctrica por esos efectos, en tanto esta Superintendencia no resolviera y/o informara sobre el particular, instrucción que se extendía exclusivamente al cargo cuestionado y en estudio.

Indica que teniendo a la vista los antecedentes señalados por la reclamada se procedió a emitir el oficio ORD. N° 180587, de 10.07.2023, mediante el cual se resolvió no autorizar a la empresa



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: GLLRXTRTMBY

distribuidora a facturar los consumos cuestionados, en atención a que no se encuentra suficientemente acreditada la correcta medición, registro y facturación de los consumos, por medios probatorios tales como fotografías que permitan identificar la correcta toma de lectura del medidor en el inmueble del denunciante; informe de mantención periódica del equipo de medida; informe y/o certificado de exactitud de medida, emitido por un organismo certificado por SEC. En armonía con lo anterior, se instruyó a Enel refacturar la(s) boleta(as) o factura(as) reclamadas, utilizando el promedio de los consumos de los tres meses posteriores a la normalización del servicio o del medidor. Esta instrucción debía hacerse efectiva dentro de los próximos 30 días, contados desde la fecha de notificación del dictamen, debiendo remitir un informe con el detalle de los cobros aplicados y/o devueltos a la cuenta del servicio a esta Entidad mediante sistema de ingreso vigente, en un plazo máximo de 60 días y mantener disponible en el expediente del cliente y su reclamo, dicho informe con el detalle de los ajustes aplicados y/o devueltos a la cuenta del servicio.

Agrega que en contra del acto anterior, el 23.07.2023 Enel interpuso recurso de reposición, número 230727-001131, por no estar de acuerdo, aportando certificado de exactitud del medidor, CEM, obtenido de una verificación de medidor, el que señala que el equipo de medida registra dentro de rango y que los consumos corresponden y fueron realizados de forma efectiva, por lo que el cliente debía asumirlos. Luego, habiéndose reestudiado los antecedentes del caso, en virtud de Resolución Exenta N° 23872, de 15.03.2024, se determinó acoger el recurso de reconsideración presentado por la distribuidora, por estimarse que existen antecedentes que permiten concluir que lo resuelto en primera instancia no correspondía a lo reclamado por el usuario. Dado lo anterior, y considerando que la distribuidora no acreditó que la no toma de lectura no le era imputable a ella, se resolvió que no se la autoriza a facturar los cobros de potencia presente en punta en las boletas emitidas en los meses de julio, octubre y diciembre de 2022. Además, se autoriza facturar solo



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: GLLRXTRTMBY

dos meses de energía registrada en el período de septiembre 2021 a enero 2022.

Informa que el 10.04.2024 se recibió una nueva presentación del señor Alviz, en la que reclamó por cobros excesivos de intereses en mora. De acuerdo con el procedimiento de rigor, la nueva presentación fue derivada a Enel mediante requerimiento 1068199, a fin de que procediera a dar respuesta directa al reclamo en un plazo de 30 días, con copia a esta Superintendencia. Según las bases de datos institucionales, la respuesta de Enel, con copia esta Superintendencia, fue comunicada al usuario el 16.04.2024, informando que el DFL4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 217, inciso 2°, establece que cualquier empresa eléctrica podrá aplicar el interés corriente en los casos de mora en el pago de facturas o boletas de consumo de los suministros por ella efectuados. Asimismo, hace presente que el pago fuera de plazo corresponde al costo que conlleva el administrar una deuda que se encuentra insoluta y en condición de atraso en su vencimiento, lo cual se encuentra regulado por la autoridad a través del Reglamento Eléctrico contenido en el Decreto Supremo N°197, 2004, del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción. Destaca que en contra de la respuesta entregada por Enel al usuario, éste no realizó ninguna gestión ante este Organismo Fiscalizador manifestando su disconformidad con el proceder de la distribuidora con el propósito de revisar esa actitud.

En relación con el cumplimiento que la recurrida habría dado respecto de la Resolución Exenta N° 23872, hace presente que si bien ese mandato, aparentemente, fue cumplido por la concesionaria, la circunstancia de que la empresa incluyera en la nueva facturación el cobro de intereses por mora en el pago de las boletas o facturas, a juicio de esta Entidad Fiscalizadora, torna el proceder de la distribuidora en arbitrario, por cuanto la aplicación de interés no fue contemplada en el veredicto de la autoridad, así como tampoco fue una materia planteada durante la investigación.

Sin perjuicio de lo anterior, en el parecer de esta Superintendencia, el cobro de intereses por mora aplicado por la



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: GLLRXTRTMBY

distribuidora no resulta procedente en el caso de autos, toda vez que la mora en el pago de las boletas y facturas que invoca la empresa no es imputable al usuario, el que oportunamente, a través de los canales contemplados en la normativa vigente, reclamó, desde la facturación inicial, los cobros de suministro efectuados.

Con todo, hace presente que mediante oficio ORD. N° 241683 de 13.08.2024, se ha instruido a Enel en orden a que, dentro de tercero día, informe fundadamente a esta Superintendencia acerca del cumplimiento de lo dictaminado por este Organismo fiscalizador en virtud de la Resolución Exenta Electrónica N° 23872, de 15.03.2024, instrucción que se encuentra pendiente de ejecución, por lo que el resultado de ello podrá ser comunicado a V:S. Iltna., tan pronto como se disponga de los antecedentes del caso.

Cuarto: Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción cautelar destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo o providencias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado o de la afectada ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace dicho ejercicio.

Conforme a lo anterior, para la procedencia del recurso de protección se requiere la concurrencia copulativa de los siguientes requisitos de fondo: a).- Que se compruebe la existencia de una acción u omisión reprochada; b).- Que se establezca la ilegalidad o arbitrariedad de esa acción u omisión; c).- Que de la misma se siga directo e inmediato atentado (privación, perturbación o amenaza) contra una o más de las garantías constitucionales invocadas y protegibles por esta vía; y d).- Que la Corte esté en situación material y jurídica de brindar la protección.

Quinto: Que de conformidad con el mérito de los antecedentes, el acto arbitrario e ilegal en contra de cual se recurre, radica en el incumplimiento por parte de la recurrida de la Resolución Exenta N° 23872, dictada por la Superintendencia de Electricidad y



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: GLLRXTRTMBY

Combustible, el 10 de abril de 2024, en virtud de la cual se acogió el reclamo formulado por la parte recurrente.

Sexto: Que para resolver es necesario tener en consideración que las resoluciones que emanan de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles tienen su fundamento en las funciones que le encomienda su normativa orgánica contenida en La ley N° 18.410, cuyo artículo 2° previene que su objeto será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.

Por otra parte la citada Ley N° 18.410 le otorga al Servicio -en lo atinente al tema que nos ocupa- la facultad de resolver, oyendo a los afectados, los reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, pudiendo aplicar multas u otras sanciones y, aunque no medie reclamo, iniciar de oficio tales procedimientos cuando compruebe infracciones de las normas que le corresponde fiscalizar (artículo 3°, N° 17).

Asimismo es útil puntualizar que a la Superintendencia, entre otras funciones, se le han otorgado facultades para interpretar y aplicar administrativamente las disposiciones legales y reglamentarias cuyo cumplimiento le corresponde vigilar e impartir instrucciones de carácter general a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización (artículo 3° N° 34); para adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que observare, con relación al cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas de su competencia (artículo 3°, N° 36); y para sancionar el incumplimiento de las instrucciones y órdenes que imparta en el desempeño de sus funciones (artículo 3° A, en relación al artículo 15°, inciso 1°).

Séptimo: Que como ha quedado acreditado en virtud del informe evacuado por la SEC si bien la concesionaria dio



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: GLLRXTRTMBY

cumplimiento, en general, a lo resuelto en la Resolución Exenta N° 23872, la empresa incluyó en la nueva facturación el cobro de intereses por mora en el pago de las boletas o facturas, lo que torna su proceder arbitrario, por cuanto la aplicación de intereses no fue contemplada en el veredicto de la autoridad del ramo.

A mayor abundamiento, y como lo afirma la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, el cobro de intereses por mora aplicado por la distribuidora no resulta procedente en el caso de autos, toda vez que la mora en el pago de las boletas y facturas que invoca la empresa no es imputable al usuario, el que oportunamente, a través de los canales contemplados en la normativa vigente, reclamó, desde la facturación inicial, los cobros de suministro efectuados.

Octavo: Que atendido lo reflexionado resulta palmario que la actuación arbitraria de la recurrida configura una vulneración de la garantía constitucional establecida en el numeral 24 de la Constitución Política de la República, atendido que se han efectuado cobros a la recurrente que son improcedentes.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre la materia, **se acoge** el recurso de protección interpuesto por don Renato Alviz Santander en contra de Enel Distribución Chile S.A., **sólo en cuanto** se ordena a la recurrida dar estricto cumplimiento a lo resuelto en la Resolución Exenta N° 23872 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en orden a no incluir en la nueva facturación a la que se refiere, el cobro de intereses por mora en el pago de las boletas o facturas.

Regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese estos autos.

Redacción del ministro Rodríguez Moreno.

N°Protección-9804-2024.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: GLLRXTRTMBY

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por el Ministro señor José Pablo Rodríguez Moreno, el Ministro (s) señor Fernando Valderrama Martínez y el Abogado Integrante señor Jorge Gómez Oyarzo.

En Santiago, catorce de abril de dos mil veinticinco, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: GLLRXTRTMBY

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Jose P. Rodriguez M., Ministro Suplente Fernando Antonio Valderrama M. y Abogado Integrante Jorge Gomez O. Santiago, catorce de abril de dos mil veinticinco.

En Santiago, a catorce de abril de dos mil veinticinco, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: GLLRXTRTMBY