

C.A. de Santiago

Santiago, uno de agosto de dos mil veinticinco.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

Primero: Que a folio 1 comparece doña **Palmira Gabriela Rojas Rojas**, quien deduce acción de protección en contra de **Enel Chile S.A.**, por haber aplicado cobros excesivos e improcedentes a causa de la no toma de lectura del medidor de su domicilio y la dudosa determinación del consumo, acoso por cobro de cuenta, aplicación de cobros por mora en período de reclamo ante la SEC, la no utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios, no envío de boletas al domicilio, fallas e irregularidades en página web respecto a los cobros y falta de acceso a boletas online, no cumplimiento de resoluciones SEC, falta de transparencia en rebaja, afirmación de ocurrencia de hechos en tiempos distintos, obstaculización para realizar abono a cuenta aun manteniendo reclamo vigente en SEC, y negación de entrega de nota de crédito por rebaja.

Señala que dicha actuación es ilegal y arbitraria, ya que vulnera sus derechos como usuaria con actos desproporcionados que afectan su patrimonio y tranquilidad, vulnerando con ello los derechos fundamentales de propiedad que la Constitución Política de la República garantiza a todas las personas, por lo que solicita se acoja el recurso y se restablezca el imperio del derecho.

Señala que su grupo familiar está compuesto por dos personas adultas y que se mudaron al domicilio a principios de 2016. Indica que desde el inicio les llamó la atención los altos valores de cobro de electricidad con tarifa BT1, situación que se agravó en 2017 cuando Enel emitió dos boletas consecutivas con consumos desproporcionados de 2.451 kWh y 1.300 kWh, por un monto total de \$520.750, siendo más de cinco veces el consumo del mismo período del año anterior sin justificación alguna. Ante esta situación, recurrió a la SEC, que falló a su favor mediante ORD N°23656, instruyendo a la empresa a realizar



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

Código: LJDPBXUTKML

refacturación y rebaja, situación que motivó que estableciera como protocolo familiar llevar un registro propio de las lecturas del medidor.

Expone que durante el período enero 2022 a enero 2023 ocurrieron diversas irregularidades por parte de Enel S.A., específicamente: irregularidades en los cobros, falta de visitas periódicas para el registro del consumo, no envió regular de boletas del consumo al domicilio, cobros excesivos por consumos, errores en entrega de información en su página web, imposibilidad de acceder y descargar boletas desde su página web, doble facturación en los meses de noviembre y diciembre de 2022, y gestión de cobranza al cliente cuando en su página web no se podía acceder a boletas.

Detalla que, en el período de fines de mayo hasta octubre 2022, solo habitaba una persona en el domicilio, período en el cual no vinieron a tomar la lectura para determinar los kWh consumidos, realizándose solo 7 de las 13 lecturas que debían efectuarse en 2022. Además, durante agosto y septiembre, la página web informó que la cuenta se encontraba al día, no emitiéndose boletas que indicaran lo contrario. A partir de octubre 2022, Enel comenzó a efectuar cobros con "facturación estimada por No Toma de Lectura", sin embargo, no era posible descargar las boletas desde la página web hasta meses después.

En relación al proceso ante la SEC, la recurrente expone cronológicamente los diversos reclamos interpuestos. El 13 de enero de 2023 presentó el primer reclamo (SEC N° Referencia #230113-000310) por problemas de cobro o facturación. El 9 de febrero de 2023 interpuso un segundo reclamo (SEC N° Referencia #230209-000277) por cobros excesivos, no toma de lecturas y no envió de boletas al domicilio, siendo instruida por la SEC a realizar abonos mensuales de \$20.000. El 29 de marzo de 2023, la SEC emitió el ORD N° 164622 a favor de la recurrente, instruyendo a Enel refacturar las boletas reclamadas utilizando el promedio de los consumos de los 3 meses posteriores a la normalización, en un plazo de 60 días.

Ante el incumplimiento de Enel, el 12 de junio de 2023 presentó nuevo reclamo (SEC N° Referencia #230612-000778), respondiendo la



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

Código: LJD PBXUTKML

SEC el 26 de julio de 2023 mediante ORD N° 182917, indicando que la empresa no había demostrado dar cumplimiento a lo instruido y ordenando cumplimiento inmediato. Posteriormente, el 31 de agosto de 2023 interpuso el reclamo N° 230831-000413, y el 2 de octubre de 2023 el reclamo N° 231002-000694 por cobro de intereses por mora. El 20 de noviembre de 2023 presentó el reclamo N° 231120-000618 por llamadas y mensajes amenazantes. Finalmente, el 11 de enero de 2024 interpuso Recurso de Reposición (N° Referencia #240111-000202), siendo resuelto el 12 de junio de 2024 mediante Resolución Exenta N° 26008.

Sostiene que Enel ha infringido diversos artículos del Decreto 327 que Fija Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos. Específicamente, el artículo 126 respecto a la periodicidad de facturación, al no emitir boletas desde el 18 de junio hasta el 28 de septiembre de 2022 (102 días) y emitir dos boletas mensualmente con períodos menores a 27 días. El artículo 128 sobre entrega de facturas en el domicilio, ya que ha solicitado reiteradamente el envío físico de boletas sin ser atendida. El artículo 129 y Oficio Circular SEC N°1994 sobre facilidades para toma de lectura, señalando que Enel realiza más de dos facturaciones estimadas consecutivas, excediendo lo permitido por ley, y que no deja constancia visible cuando no puede efectuar la lectura. Finalmente, el artículo 222 sobre calidad de servicio, tanto en su letra d) respecto a la correcta medición y facturación, como en su letra g) sobre utilización de adecuados sistemas de atención e información.

Presenta tres cuadros analíticos que demuestran las irregularidades sistemáticas de Enel desde 2016 a 2024, evidenciando un patrón de no realización de lecturas periódicas para efectuar facturaciones estimativas, uso indebido de medidas excepcionales como práctica habitual, y consumos promedio históricos que contrastan con las facturaciones excesivas reclamadas.

Indica que se han vulnerado los derechos constitucionales del recurrente, específicamente el derecho de propiedad garantizado en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política, toda vez que los actos arbitrarios e ilegales de la empresa recurrida han ocasionado cobros



excesivos injustificados, aplicación indebida de intereses por mora durante el período de reclamo ante la autoridad fiscalizadora, falta de transparencia en los procedimientos de refacturación ordenados por la SEC, y generación de una deuda que ha crecido exponencialmente por malas prácticas administrativas, causando daño patrimonial y moral, desorden en el presupuesto familiar e incertidumbre.

Solicita en definitiva que se acoja el presente recurso y, en su mérito, se otorgue una indemnización compensatoria por daño moral, cobros excesivos desde 2016 a 2024 por facturación estimada sin toma de lectura, se eliminen los intereses por mora y el total de la cuenta hasta la resolución del caso, se exija a la distribuidora hacer llegar de por vida las boletas de forma física a su domicilio, y se dicte orden de no innovar para paralizar el cobro excesivo hasta la resolución del conflicto.

Segundo: Que a folio 8 informa don Cristian Muñoz Levill en representación de **Enel Distribución Chile S.A.** quien señala que la cliente reclamó a la Superintendencia de Electricidad y Combustible con fecha 13 de febrero de 2023, el que fue resuelto favorablemente por dicho organismo mediante el Oficio Ordinario N°164622, de fecha 29 de marzo de 2023, instruyendo refacturar las boletas o facturas reclamadas, utilizando el promedio de los consumos de los 3 meses posteriores a la normalización del servicio o del medidor.

Señala que se cumplió con ella con fecha 19 de junio de 2023 refacturando, rebajando la suma de \$189.552 de la cuenta, y que por ello, cuando el cliente interpuso un nuevo reclamo, de fecha 31 de agosto de 2023, acusando el supuesto incumplimiento de lo ordenado, dicho reclamo fue rechazado por la Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°199628, de fecha 10 de noviembre de 2023, dado que la recurrido ha demostrado dar cumplimiento efectivo a lo instruido.

Agrega que así, Enel Distribución Chile S.A. no ha cometido acto ni omisión arbitrario o ilegal alguno que afecte las garantías constitucionales del recurrente, o en su defecto estas actuaciones fueron subsanadas, por lo que el recurso ha perdido oportunidad.

Aduce que la infracción recurrible por el recurso de protección



debe ser patente, manifiesta, grave y antijurídica, porque el objetivo propio y restringido de este recurso es reaccionar contra una situación de hecho, evidentemente anormal, que lesiona alguna garantía constitucional.

En virtud de lo anterior, solicita el rechazo del recurso de protección.

Asimismo, a folio 14, amplía el informe don Cristian Muñoz Levill en representación de **Enel Distribución Chile S.A.** refiriéndose a los reclamos presentados por la recurrente.

Señala que la recurrente interpuso un primer reclamo ante la SEC (caso 1819157) el 13 de febrero de 2023, alegando cobros excesivos desde el año 2017, siendo que en su casa solo viven dos personas y que incluso se le cobró durante períodos en que no habitó el inmueble. La SEC acogió dicho reclamo mediante oficio 164622 del 29 de marzo de 2023, instruyendo a la distribuidora refacturar utilizando el promedio de consumos de los tres meses posteriores a la normalización del servicio, ante lo cual la empresa informó haber rebajado definitivamente la suma de \$189.552 el 19 de junio de 2023.

Posteriormente, ante un segundo reclamo por incumplimiento (caso 1878948), la SEC emitió el oficio 182917 reiterando la instrucción, informando la recurrida idéntico cumplimiento. Finalmente, respecto a un tercer reclamo (caso 1914380), la SEC resolvió mediante oficio 199628 del 10 de noviembre de 2023 que no había lugar, por cuanto la empresa había demostrado cumplimiento efectivo a lo instruido.

Tercero: Que a folio 18 informa doña Nadia Muñoz Muñoz, Jefa de la División Jurídica de la **Superintendencia de Electricidad y Combustibles**, quien detalla las presentaciones efectuadas por la recurrente ante dicho organismo, explicando el marco normativo aplicable a los reclamos que se presentan ante dicha entidad y los procedimientos seguidos en cada caso.

Señala que conforme a la Ley N° 18.410, el objeto de este Servicio es 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, correspondiendo a la Superintendencia resolver los reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, según lo establece el numeral 17 del artículo 3° de dicha ley. Dicha facultad se complementa con lo dispuesto en el numeral 34 del mismo artículo, que le otorga la potestad de aplicar e interpretar 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.

Informa que el artículo 161 del Decreto Supremo N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (RLGSE), establece que cualquier persona podrá presentar reclamos a la Superintendencia en relación con el servicio prestado por un concesionario. Bajo este marco normativo, el procedimiento vigente dispone que las empresas concesionarias deben recibir, confirmar, registrar, gestionar y responder todas las presentaciones de sus clientes o que la Superintendencia les derive, correspondiendo a las propias empresas entregar una primera respuesta ante los reclamos de sus usuarios en un plazo máximo de 30 días, tras lo cual el usuario puede solicitar la intervención de la SEC si no obtiene respuesta, no está conforme con lo resuelto, la empresa no cumple con la solución comprometida, o no está de acuerdo con las alternativas de atención de su reclamo.

En cuanto a las presentaciones efectuadas por la recurrente, la Superintendencia da cuenta que doña Palmira Gabriela Rojas Rojas formuló un primer reclamo (N° 230209-000277) con fecha 9 de febrero de 2023, alegando cobros excesivos desde 2017, pese a que en su casa solo vivían dos personas e incluso se le cobró en períodos en que no habitó el inmueble. Este reclamo fue trasladado a la empresa ENEL Distribución Chile S.A. el mismo día, bajo requerimiento N° 911770, instruyéndose a la distribuidora que se abstuviera de facturar los cargos motivo del reclamo y de efectuar corte de suministro por dichos efectos



mientras la Superintendencia no resolviera. La empresa respondió el 16 de febrero de 2023, indicando que habían revisado las facturaciones y lecturas, comprobando que estaban normales, con registro correlativo durante los últimos meses y avance normal del medidor, por lo que no tenían evidencia de problemas en el proceso, añadiendo que habían generado una verificación de medidor sin costo para el cliente.

No obstante, examinados y ponderados los antecedentes, la Superintendencia expidió el Oficio ORD. N° 164622 de fecha 29 de marzo de 2023, determinando que los antecedentes aportados por la empresa no acreditaban que el consumo cuestionado se hubiera medido o registrado correctamente, instruyendo a la distribuidora refacturar las boletas reclamadas utilizando el promedio de los consumos de los tres meses posteriores a la normalización del servicio o del medidor, dentro de un plazo de 60 días.

Posteriormente, el 12 de junio de 2023, la recurrente presentó un segundo reclamo (N° 230612-000778) por incumplimiento del Oficio ORD. N° 164622, ante lo cual la empresa respondió el 20 de junio de 2023 indicando que según lo instruido se encontraba en proceso de aprobación una refacturación que se vería reflejada en la siguiente facturación. En respuesta, la Superintendencia emitió el Oficio ORD. N° 182917 de fecha 26 de julio de 2023, acogiendo el reclamo e instruyendo a la empresa dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo indicado en el oficio ordinario anterior, en un plazo no mayor a 30 días.

Un tercer reclamo (N° 230831-000413) fue presentado por la recurrente el 31 de agosto de 2023, alegando nuevamente incumplimiento del Oficio ORD. N° 164622. La empresa respondió el 8 de septiembre de 2023 indicando que el 19 de junio de 2023 había rebajado el monto de \$189.552, utilizando el promedio de los consumos de los tres meses posteriores a la normalización del servicio o del medidor. En virtud de esta respuesta, la Superintendencia emitió el Oficio ORD. N° 199628 de fecha 10 de noviembre de 2023, rechazando el reclamo por considerar que la empresa había demostrado cumplimiento efectivo a lo instruido.



Agrega que frente a este rechazo, la recurrente interpuso un recurso de reposición el 11 de enero de 2024, alegando que la empresa había refacturado solo \$189.000 aproximadamente, dejando en la boleta un cobro de interés por mora y un saldo anterior por \$660.061. Analizado dicho recurso, la Superintendencia emitió la Resolución Exenta N° 26008 de fecha 12 de junio de 2024, acogiendo la reposición y dejando sin efecto el Oficio ORD. N° 199628, por cuanto la distribuidora no había acreditado haber dado cumplimiento efectivo a la instrucción contenida en el Oficio ORD. N° 164622, al no encontrarse suficientemente acreditada la rebaja informada por falta de detalle de la refacturación realizada. Por esta razón, se instruyó a la distribuidora entregar el detalle de la refacturación efectuada, incluyendo período, consumo, montos y saldos resultantes, así como especificar a qué facturación correspondían los cargos de interés por mora y el saldo anterior reclamado.

Finalmente, la Superintendencia informa que, consultados sus registros, no se advierte que la concesionaria eléctrica haya remitido la información requerida mediante la Resolución Exenta N° 26008, estimando que las presentaciones formuladas ante ese organismo fiscalizador han sido gestionadas de acuerdo con los procedimientos establecidos y en virtud de las facultades conferidas por la Ley N° 18.410.

Posteriormente, por disposición de esta Corte, a folio 35, amplía informe sobre la circunstancia de si el monto que se pretende descontar conforme el recalcule realizado por Enel Distribución Chile S.A., corresponde a lo ordenado por dicha Superintendencia, señalando que virtud de lo ordenado por ese Organismo Fiscalizador, a través del Oficio ORD. N° 164622, de fecha 29 de marzo de 2023, que se pronunció favorablemente respecto del reclamo presentado por la recurrente, mandatando a la empresa eléctrica a “refacturar” las boletas emitidas, se revisó la rebaja indicada por ENEL Distribución Chile S.A., advirtiéndose que para el periodo comprendido desde el año 2017 y el mes de julio del año 2023 procede que se efectúe una rebaja por \$897.480.



Además, de lo expresado por la respectiva concesionaria eléctrica, señala que se observa que se rebajaron los intereses comprendidos entre el mes de julio de 2017 a abril de 2025, por un total de \$744.931.

Cuarto: Que a folio 27, amplía el informe don Cristian Muñoz Levill en representación de **Enel Distribución Chile S.A.**

Reconoce expresamente que tras un nuevo estudio de los antecedentes y reclamos administrativos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, pudo constatar que la rebaja realizada en la cuenta de la recurrente por la suma de \$189.552 en junio de 2023 resultaba insuficiente para dar cumplimiento al Oficio Ordinario N°164622 y a la Resolución Exenta N°26.008.

Consecuentemente, informa que su representada se encuentra en proceso de refacturación de las boletas de los meses de julio, agosto y septiembre de 2017, recalculándose el monto autorizado a cobrar utilizando el promedio de consumo eléctrico de los tres meses posteriores a la normalización del servicio, fijado en \$80.067 mensuales.

En virtud de lo anterior, señala que se está rebajando la suma total de \$655.470 de la cuenta de la cliente, monto que se verá reflejado en la próxima facturación. No obstante, hace presente que la cliente no ha realizado pago alguno de su deuda eléctrica desde el 5 de junio de 2024, siendo éste un desembolso meramente parcial, por lo que aun cuando se materialice la refacturación complementaria informada, ello no significará una condonación del resto de la deuda acumulada.

En presentación posterior de folio 28, hace presente que finalmente rebajó la cantidad de \$687.841, como consecuencia de la refacturación mencionada, siendo fue mayor a la informada inicialmente por \$655.470, porque consideró la eliminación de los intereses asociados a la suma refacturada.

Concluye señalando que no ha cometido acto u omisión arbitraria o ilegal que pudiera causar privación, perturbación o amenaza al legítimo ejercicio de garantías constitucionales o, en su defecto, éstas fueron debidamente subsanadas.



Quinto: Que el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

Sexto: Que, conforme con los antecedentes tenidos a la vista, particularmente del Oficio Ordinario N° 164622 de 29 de marzo de 2023 emitido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), consta que dicho organismo resolvió favorablemente el reclamo de la recurrente, instruyendo a la empresa ENEL Distribución Chile S.A. a refacturar las boletas emitidas.

Séptimo: Que, si bien la empresa ENEL Distribución Chile S.A. señala que cumplió la orden de la autoridad fiscalizadora, que acogió los reclamos, lo cierto es que aquello aparece desvirtuado por el último informe remitido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el que se señala que la recurrida sólo rebajó de la deuda que tenía la recurrente, por el periodo comprendido desde el año 2017 y el mes de julio del año 2023, la cantidad de \$687.841, en circunstancias que según lo aclarado por la autoridad, a folio 35, correspondía que fuera por la cantidad de \$897.480.

Octavo: Que, en este aspecto, se observa que la recurrida ha sido contumaz en el incumplimiento de lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, a pesar de que los dictámenes que han sido despachados en virtud de los reclamos presentados por el cliente son obligatorios para la empresa de distribución de energía eléctrica.

Por lo demás, tampoco consta en autos que Enel haya intentado algún otro recurso que haya suspendido el cumplimiento de esa orden, de ahí que debió ejecutarla en los términos establecidos por el artículo 51 de la Ley 19.880, teniendo en cuenta las competencias que a esa autoridad confiere el artículo 3° de Ley 18.840, así como el Decreto con



Fuerza de Ley N°327 de 1997 que contiene el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, normativa que determina que la empresa eléctrica deba acatar las instrucciones y resoluciones de la autoridad administrativa que se encuentra a cargo de su fiscalización.

Noveno: Que el incumplimiento por parte de ENEL Distribución Chile S.A. de las instrucciones emitidas por la autoridad sectorial vulnera el principio de juridicidad que rige a los órganos y empresas sometidos a regulación administrativa, actuación ilegal y arbitraria que vulnera el derecho de propiedad del recurrente, consagrado en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.

Décimo: Que, atendido lo razonado en los motivos que preceden, el presente recurso de protección será acogido, en los términos que se expondrán en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se acoge**, sin costas, la acción deducida por Palmira Gabriela Rojas Rojas, en contra de Enel Chile S.A., sólo en cuanto se ordena a esta última a dar cumplimiento inmediato e íntegro a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles contenidas en el Oficio Ordinario N° 164622, de 29 de marzo de 2023, procediendo a rebajar de la cuenta de electricidad de la recurrente la cantidad de dinero que le permita alcanzar el monto total señalado por la autoridad, en los términos señalados en el considerando séptimo.

Regístrese, comuníquese y archívese.

N°Protección-17701-2024.



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

Código: LJD PBXUTKML



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

Código: LJDPBXUTKML

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Alejandro Rivera M., Sandra Lorena Araya N. y Abogado Integrante Manuel Domingo Antonio Luna A. Santiago, uno de agosto de dos mil veinticinco.

En Santiago, a uno de agosto 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: LJDPBXUTKML