C.A. de Santiago

Santiago, diez de septiembre de dos mil veinticinco.

Al folio 31; téngase presente.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que, comparece José Marcelo Jadue Sepúlveda, abogado, en favor y representación de MICHEL FELIPE AKEL VALECH, interponiendo **recurso de protección** en contra de la sociedad ABASTIBLE S.A., por haber procedido al corte del suministro de gas domiciliario, actuación que considera ilegal y arbitraria, por cuanto desconoce y desobedece una resolución previa de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que ordenó la refacturación de consumos, vulnerando con ello las garantías constitucionales consagradas en el artículo 19 numerales 1°, 4°, 24° y 26° de la Constitución Política de la República.

Expone que es arrendatario del inmueble de calle Los Carpinteros N°10.230, departamento N°23, comuna de Las Condes, el cual constituye su casa-habitación, y que debido a sus obligaciones laborales, permanece fuera del domicilio gran parte del día, lo que impide la regular verificación de los consumos cuando los medidores se encuentran en el interior del inmueble. Agrega que ello ha generado que las cuentas por consumo de gas domiciliario emitidas por la recurrida presenten irregularidades y cobros desproporcionados, los cuales estima excesivos y no acordes al uso normal de una vivienda, máxime considerando que el medidor instalado data de 35 años.

Señala que por dicha situación el recurrente reclamó ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), solicitando la revisión de los cobros, pues, a su entender, no se había acreditado la correcta medición del consumo. Adiciona que la SEC, mediante Oficio Ordinario N°240472, de fecha 6 de agosto de 2024, instruyó a Abastible S.A. la refacturación de las boletas objetadas, utilizando como base los consumos de meses semejantes de años anteriores, disponiendo además la emisión de un informe detallado de los ajustes efectuados. Añade que la recurrida interpuso recurso de reposición en contra de dicha resolución, el cual fue rechazado por Resolución Exenta N°28.725, de fecha 18 de noviembre de 2024, confirmándose la orden de refacturación.

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

Código: XPZLBCDNXCG

No obstante lo anterior, indica que el 4 de diciembre de 2024 Abastible S.A. procedió al corte del suministro de gas en el domicilio del recurrente, circunstancia que le fue comunicada formalmente mediante carta de fecha 3 de enero de 2025. Afirma el actor que dicha actuación resulta manifiestamente ilegal, toda vez que se desatendió lo resuelto por la Superintendencia, autoridad administrativa competente, configurándose una privación del legítimo ejercicio de derechos fundamentales, lo que lo obliga a recurrir de protección por carecer de otra acción judicial idónea para amparar su situación.

En cuanto al sustento jurídico, el recurso plantea que la conducta de la recurrida constituye un acto contrario a derecho, pues se aparta de una resolución firme dictada por la autoridad administrativa sectorial en uso de sus competencias legales, configurando un acto reglado que deviene en ilegal. En cuanto a la vulneración de derechos fundamentales, el recurrente sostiene que la actuación de la recurrida afecta las siguientes garantías establecidas en la Carta Fundamental: i) su derecho a la integridad psíquica (Art. 19 N°1), al generar perturbaciones derivadas de la imposibilidad de contar con gas para su aseo personal y alimentación; ii) su derecho al respeto de la vida privada (Art. 19 N°4), al verse afectadas condiciones básicas de vida en su hogar; iii) su derecho de propiedad (art. 19 N°24), en cuanto se le impide el uso y goce del inmueble arrendado al carecer de suministro esencial para su habitabilidad; y iv) su derecho a la seguridad en el goce de las garantías constitucionales (art. 19 N°26), puesto que el corte desconoce los preceptos legales y administrativos dictados por la autoridad competente.

Por estas razones, solicita se acoja el presente recurso y, en su mérito, se ordene dejar sin efecto el corte de suministro de gas dispuesto por la recurrida, disponiendo el restablecimiento inmediato del servicio, y se adopten las medidas conducentes para asegurar la debida protección de los derechos conculcados del recurrente, conforme a lo previsto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República.

SEGUNDO: Que, al evacuar informe Abastible S.A. solicita el rechazo del presente recurso, alegando en primer lugar la improcedencia de la acción de protección como vía cautelar idónea para conocer de un conflicto relativo a facturación de consumo de gas de red. Sostiene que ya existen

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

Código: XPZLBCDNXCG

procedimientos administrativos y judiciales específicos para ventilar tales controversias, enfatizando que las imputaciones de cobros excesivos carecen de sustento, por cuanto se han efectuado pruebas técnicas que acreditan la corrección de los consumos facturados; y, finalmente, descarta que se hayan vulnerado las garantías constitucionales que se invocan, toda vez que no se configura acto ilegal ni arbitrario en su obrar.

Seguidamente, en relación con los procedimientos administrativos ya iniciados, hace presente que la empresa se ha hecho cargo de los requerimientos formulados ante la SEC, aportando antecedentes y pruebas técnicas que acreditan la corrección del servicio prestado. En particular, Abastible enfatiza que el recurso en trámite resulta injustificado, pues los reclamos del actor han sido debidamente atendidos y resueltos en la sede administrativa prevista por la ley, lo que excluye la pertinencia de recurrir a esta Corte en vía de protección.

Por otra parte, respecto de la alegación de cobros excesivos, explica que, en diversas oportunidades, desde junio de 2023 hasta enero de 2025, se realizaron pruebas técnicas en la instalación de gas del recurrente, tales como pruebas de hermeticidad y un examen con medidor patrón, todas las cuales acreditaron el correcto funcionamiento de los equipos y la inexistencia de fugas. Así, el consumo registrado se encuentra debidamente respaldado y refleja el uso real del servicio. Más aún, informa que en enero de 2025 se detectó una eventual intervención de terceros para habilitar el suministro tras un corte, hecho que pone en riesgo la seguridad de las personas. Precisa también que la deuda vigente del recurrente asciende a la suma de $13.429.350, lo cual acredita que el consumo ha sido real y efectivo.

En cuanto a la supuesta vulneración de derechos fundamentales, Abastible sostiene que el recurrente se limita a mencionar de manera genérica ciertos derechos constitucionales, sin demostrar cómo los cobros impugnados configurarían actos u omisiones ilegales o arbitrarios. Al contrario, sostiene que la empresa ha actuado siempre dentro de los marcos normativos vigentes, observando las disposiciones jurídicas pertinentes y respetando los derechos de los consumidores. De este modo, no se verifica afectación a las garantías consagradas en el artículo 19 de la Carta Fundamental.

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

Código: XPZLBCDNXCG

Por todo lo anterior, solicita se rechace expresamente la acción intentada, en atención a su manifiesta falta de fundamento y a que se trata de un uso impropio de este mecanismo cautelar, debiendo el recurrente acudir a las sedes competentes para ventilar sus discrepancias.

TERCERO: Que, al evacuar informe, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles expone que desde diciembre de 2022 el recurrente ha interpuesto múltiples reclamos en contra de Abastible S.A., todos relacionados con el monto de las cuentas de suministro de gas y su alegada desproporción.

Señala que en las diversas oportunidades en que la empresa fue requerida, esta ha indicado que se verificó que las lecturas habían sido tomadas directamente del medidor domiciliario, siendo concordantes con los registros internos. Asimismo, da cuenta que la empresa informó que con fecha 12 de junio de 2023 se efectuó una prueba de hermeticidad en la instalación, la cual resultó aprobada, sin detectarse fugas, y que con fecha 11 de marzo de 2024 se realizó, en carácter excepcional, una prueba de medidor patrón que concluyó en un 0% de pérdida, ratificando la adecuada calibración del dispositivo.

Sin perjuicio de lo anterior, refiere que mediante Oficio Ordinario N°240472, de 6 de agosto de 2024, se instruyó a la empresa distribuidora la refacturación de las boletas reclamadas, utilizando para ello los consumos de meses semejantes del año anterior, por estimar que los antecedentes aportados por la concesionaria no resultaban suficientes para tener por acreditada la correcta medición y facturación de los consumos cuestionados. Añade que el recurso de reposición interpuesto por Abastible en contra de dicha instrucción fue desestimado mediante Resolución Exenta N°28.725, de 18 de noviembre de 2024.

Por otra parte, deja constancia que Abastible ha manifestado su discrepancia con lo resuelto, sosteniendo que el cumplimiento literal de la instrucción impartida importaría adicionar 291 m³ de gas al cálculo de la deuda del recurrente.

Finalmente, indica que la SEC ha ejercido plenamente las competencias que le confiere la normativa vigente, adoptando las medidas administrativas correspondientes y resolviendo conforme a derecho los

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

Código: XPZLBCDNXCG

reclamos presentados por el señor Michel Akel Valech, y que, atendida la interposición del presente recurso, mediante Oficio Ordinario N°278503, de fecha 14 de abril de 2025, la Superintendencia resolvió abstenerse de continuar conociendo nuevas presentaciones relativas a la misma materia, habiéndose previamente dictado los Oficios Ordinarios N°240472 y N°268841.

CUARTO: 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.

Luego, es requisito indispensable de la acción de protección la existencia, por un lado, de un acto u omisión ilegal -esto es, contrario a la ley- o arbitrario -producto del mero capricho o voluntad de quien incurre en el- y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado.

QUINTO: Que la controversia en estos autos se encuentra circunscrita a la errónea facturación y cobro desproporcionado e irregular del consumo de gas en el domicilio del recurrente por parte de la empresa Abastible S.A., actuación respecto de la cual la Superintendencia de Electricidad y Combustibles emitió pronunciamiento mediante Oficio Ordinario N°240472, de fecha 6 de agosto de 2024, instruyendo a la recurrida a refacturar las boletas objetadas, utilizando como base los consumos de meses semejantes de años anteriores, habiéndosele rechazado por Resolución Exenta N°28.725, de fecha 18 de noviembre de 2024, un recurso de reposición interpuesto para revertir la orden de refacturación, orden que la empresa no habría cumplido.

SEXTO: Que de los antecedentes del proceso es posible verificar que la SEC, mediante Oficio Ordinario N°240472, de fecha 6 de agosto de 2024, instruyó a la recurrida a refacturar las boletas objetadas en los siguientes términos:

"RESULTADO: En respuesta a su reclamo, por el cobro de Consumos Excesivos, en su boleta del servicio, esta Superintendencia no autoriza a la

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

Código: XPZLBCDNXCG

empresa de Gas a facturar dichos consumos que se cuestionan, debido a que los antecedentes aportados no acreditan que el consumo cuestionado se haya medido o registrado correctamente, según la normativa vigente.

ANTECEDENTES Y ANÁLISIS: Lo anterior se fundamenta en que, el Consumo cuestionado, no se encuentra suficientemente acreditado, debido a que los medios de prueba aportados por la empresa Gas no son suficientes para constatar la correcta medición del suministro, así como su posterior registro y facturación de los consumos.

INSTRUCCIÓN A LA EMPRESA: Se instruye a la empresa de GAS refacturar la(s) boleta(s) o factura(as) reclamadas, utilizando los consumos de los meses semejantes del año anterior".

Luego, es posible constatar que en contra de la decisión indicada precedentemente la empresa interpuso recurso de reposición, el cual fue rechazado por medio de Resolución Exenta N°28.725, de fecha 18 de noviembre de 2024, oportunidad en que se indicó:

"Que, no ha lugar el recurso interpuesto por Empresa Distribuidora, en contra del Oficio Ordinario N°240472, de fecha 06-08-2024, de esta Superintendencia, el que se mantiene en los mismos términos en que se emitió originalmente".

Finalmente, se puede verificar que como respuesta a una denuncia de incumplimiento a lo instruido por la Superintendencia, la SEC, a través de Ordinario N°255941, de fecha 18 de noviembre de 2024, resolvió lo siguiente:

"RESULTADO: En respuesta a su reclamo, por incumplimiento a lo instruido en el oficio emitido por esta Superintendencia, se resuelve favorable su presentación, en consideración a que, la empresa distribuidora no ha demostrado concretamente haber dado cumplimiento a lo instruido por Entidad Fiscalizadora.

INSTRUCCIÓN A LA EMPRESA: Dado lo anterior, y considerando la facultad que le otorga la Ley 18.410, esta Superintendencia instruye a la empresa distribuidora dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo indicado en el oficio Ordinario en comento.

La distribuidora debe remitir al expediente en línea correspondiente al caso, un informe detallado del cumplimiento instruido, para su revisión por

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

Código: XPZLBCDNXCG

parte de esta Superintendencia, en un plazo no mayor a 30 días a contar de la fecha de notificación del presente oficio.".

SÉPTIMO: Que, sin perjuicio de que con posterioridad al Ordinario N°255941, de fecha 18 de noviembre de 2024, se han efectuado otras presentaciones por parte del reclamante, a las cuales se le dio tramitación administrativa, y que respecto de la última la SEC se abstuvo de emitir pronunciamiento debido a la judicialización del asunto, esta Corte ha podido constatar que en el tiempo se han producido una serie de incumplimientos por parte de Abastible S.A. para dar *oportuno, estricto y cabal* cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia, lo que ha imposibilitado que el Ente Fiscalizador pueda ponderar adecuada y fundadamente el proceso de facturación del cliente recurrente, y en base a los antecedentes aportados, pueda determinar si el consumo adeudado se ajusta a uno de carácter domiciliario por el tiempo que abarca la facturación que se objeta.

OCTAVO: Que así entonces, habiéndose procedido al corte del suministro de gas, no constando un correcto e íntegro cumplimiento de Abastible a la orden de refacturación emitida mediante Oficio Ordinario N°240472, de fecha 6 de agosto de 2024, en los términos en que fue dispuesta, y no existiendo un pronunciamiento definitivo de la Superintendencia de Electricidad y Combustible sobre el caso en cuestión, se dispondrá que la empresa proceda a la inmediata restitución del suministro de gas al recurrente, realice la refacturación en los términos que le fue ordenado por la SEC, y la Superintendencia, luego del envío de los antecedentes por parte de la empresa, emita un nuevo pronunciamiento conforme al mérito de ellos, así como de aquellos que ya se encuentran en su poder, resolviendo con parámetros técnicos los reclamos del recurrente.

NOVENO: Que, por lo señalado en el motivo precedente, y estimándose que las actuaciones de la recurrida han vulnerado las garantías establecidas en los numerales 1 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, el recurso será acogido en los términos que se indicará en la parte resolutiva de esta sentencia.

Por estas consideraciones y lo establecido en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, **SE ACOGE**,

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

Código: XPZLBCDNXCG

sin costas, el recurso de protección en favor de Michel Felipe Akel Valech, deducido en contra de Abastible S.A., **ordenándose** a la recurrida que proceda de inmediato a restituir el suministro de gas al protegido, y luego realice un nuevo proceso de refacturación del consumo de gas del cliente en los términos dispuestos por la Superintendencia de Electricidad y Combustible en el Oficio Ordinario N°240472, de fecha 6 de agosto de 2024, remitiendo con posterioridad los antecedentes a la SEC para que emita un nuevo pronunciamiento sobre el asunto controvertido.

Regístrese, comuníquese y, en su oportunidad, archívese.

Protección – Rol N°656-2025.

Marisol Andrea Rojas Moya
Ministro
Corte de Apelaciones
Diez de septiembre de dos mil veinticinco
13:27 UTC-3

Carolina Bustamante Sasmay
Ministro(S)
Corte de Apelaciones
Diez de septiembre de dos mil veinticinco
13:30 UTC-3

Jorge Marcelo Gomez Oyarzo
Abogado
Corte de Apelaciones
Diez de septiembre de dos mil veinticinco
13:32 UTC-3

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

Código: XPZLBCDNXCG

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Marisol Andrea Rojas M., Ministra Suplente Carolina Bustamante S. y Abogado Integrante Jorge Gomez O. Santiago, diez de septiembre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a diez de septiembre 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: XPZLBCDNXCG