

C.A. de Santiago

Santiago, cinco de mayo de dos mil veintiséis.

Al escrito folio 18: a lo principal, téngase presente; al otrosí, a sus antecedentes.

Al escrito folio 19: a todo, téngase presente.

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que comparece Cristian Andrés Barros Muñoz, abogado, en favor de Forschner, Khule y Hofmann Comercial Limitada, e interpone recurso de protección en contra de Enel Distribución Chile S.A. y de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, por cobros erróneos en la facturación del suministro eléctrico que habrían generado una supuesta deuda acumulada y la amenaza de corte del servicio, vulnerando las garantías constitucionales consagradas en el artículo 19 N° 1 y 24 de la Constitución Política de la República.

Refiere que su representada, dedicada al rubro de eventos desde el año 2019, ha sido objeto desde febrero de 2024 de cobros incorrectos derivados de facturaciones provisionales que, pese a haber sido reversadas, fueron igualmente incorporadas como “saldo anterior” en las boletas respectivas, citando al efecto la boleta N° 29677193 de 1 de febrero de 2024, en contraste con un procedimiento anterior contenido en la boleta N° 27510478 de 13 de marzo de 2023, en que no se generó dicho saldo. Agrega que esta situación ha provocado la acumulación de una deuda superior a \$23.000.000, lo que ha motivado reiteradas visitas de personal de la empresa eléctrica con el objeto de suspender el suministro, circunstancia que ha sido evitada mediante gestiones informales.

Añade que la eventual interrupción del servicio afectaría gravemente el funcionamiento de su actividad comercial, y que, pese a haber formulado múltiples reclamos ante las recurridas —incluyendo presentaciones ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que fueron acogidas— no se ha materializado una solución efectiva al problema. Solicita, en definitiva, la regularización de las boletas conforme al consumo real, dejando sin efecto los cobros indebidos y cualquier medida de corte del suministro.

**Segundo:** Que Nadia Muñoz Muñoz, Jefa de la División Jurídica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, informa que el usuario presentó con fecha 3 de junio de 2024 un reclamo en contra de Enel



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

Código: GFVLCFYXCZX

Distribución S.A. por cobros excesivos correspondientes al período comprendido entre enero de 2022 y enero de 2024, el cual fue acogido por dicha autoridad, ordenándose la refacturación conforme al régimen aplicable, prohibiendo determinados cobros y disponiendo su ajuste al doble del promedio mensual del cargo por energía, mediante Oficio N°243457, de 27 de agosto de 2024, confirmado por Resolución Exenta N°29575/2024.

Agrega que, posteriormente, con fecha 18 de diciembre de 2024, se presentó un nuevo reclamo por cobros provisorios derivados de falta de lectura durante el segundo semestre de 2024, el cual también fue acogido, ordenándose una nueva refacturación bajo similares criterios, mediante Oficio N°756549, de 28 de marzo de 2025, confirmado por Resolución Exenta N°31583/2025, informando la empresa distribuidora con fecha 5 de junio de 2025 el cumplimiento de lo resuelto, acreditando una rebaja de \$5.611.022.

Sin perjuicio de lo anterior, señala que, atendida la diferencia existente entre el saldo acumulado informado por la concesionaria y las rebajas efectuadas, se advierte un eventual cumplimiento deficiente de lo ordenado, en tanto no se habrían excluido otros cargos asociados al período controvertido, particularmente el relativo a la demanda máxima suministrada, por lo que iniciará un proceso de fiscalización al respecto.

**Tercero:** Que Cristian Andrés Muñoz Levill, abogado, en representación de Enel Distribución Chile S.A., informa que el cliente ha deducido diversos reclamos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, detallando que el reclamo N° 615697082, de 4 de junio de 2024, por cobros irregulares entre mayo de 2022 y mayo de 2024, fue acogido, procediendo la empresa a refacturar y rebajar la suma de \$4.922.012 con fecha 13 de febrero de 2025; y que el reclamo N° 711340095, de 18 de diciembre de 2024, también fue acogido, efectuándose una rebaja adicional de \$689.010 con fecha 5 de mayo de 2025.

Sostiene que la empresa ha dado íntegro cumplimiento a las resoluciones dictadas por la autoridad administrativa, regularizando las facturaciones mediante las correspondientes refacturaciones y ajustes de cobros, descartando la existencia de actuaciones arbitrarias o ilegales.

En cuanto al derecho, alega que el recurso ha perdido oportunidad al no existir actualmente una conducta que deba ser enmendada, que la



controversia planteada excede el ámbito cautelar del recurso de protección y debe ser conocida en un procedimiento de lato conocimiento, y que no concurren los requisitos previstos en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, solicitando en definitiva el rechazo del recurso en todas sus partes.

**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.

**Quinto:** Que entonces es requisito indispensable de la acción cautelar de protección, la existencia actual de un acto o una omisión ilegal o arbitraria y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado, de manera tal de situarse la Corte en posición de adoptar alguna medida que contrarreste, neutralice o anule los efectos indeseables de esa acción u omisión.

Asimismo, se ha sostenido que la acción de protección no constituye una instancia por la que se persiga una suerte de debate respecto de la procedencia o improcedencia de un derecho, sino que su real objeto está constituido por la cautela de un derecho indubitado.

**Sexto:** Que, conforme al mérito de los antecedentes, en particular de los Oficios N°243457, de 27 de agosto de 2024, y N°756549, de 28 de marzo de 2025, ambos de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, consta que dicha autoridad acogió los reclamos de la parte recurrente fundados en la improcedencia de cobros derivados de facturaciones provisionales sin respaldo de lecturas efectivas, ordenando a la empresa concesionaria refacturar los consumos cuestionados, limitando la facturación al doble del promedio mensual del cargo por energía y excluyendo la aplicación de cobros no autorizados, con la consiguiente obligación de ajustar íntegramente la cuenta del servicio conforme a dichos parámetros.

**Séptimo:** Que, en este sentido, las instrucciones impartidas por la autoridad administrativa no se restringían únicamente a la reliquidación del cargo por energía, sino que implicaban una corrección integral de la



facturación correspondiente a los períodos observados, en términos tales que los cobros efectuados se ajustaran estrictamente a los criterios regulatorios aplicables, excluyendo cualquier ítem improcedente derivado de la falta de lectura efectiva del consumo, lo que incluía necesariamente otros cargos asociados a la estructura tarifaria.

**Octavo:** Que, sin embargo, de lo informado por la propia Superintendencia se desprende que el cumplimiento comunicado por Enel Distribución Chile S.A. no satisface íntegramente lo ordenado, por cuanto la empresa se habría limitado a refacturar el cargo por energía, manteniendo otros cobros asociados al período controvertido, en particular el relativo a la demanda máxima suministrada leída presente en punta, el cual, bajo la opción tarifaria aplicable, se determina de manera autónoma y no fue debidamente excluido, lo que desnaturaliza el sentido y alcance de las instrucciones impartidas por la autoridad sectorial.

**Noveno:** Que, lo anterior se ve corroborado por la significativa diferencia entre el saldo total facturado —superior a \$22.000.000— y las rebajas informadas por la concesionaria, las que ascienden a \$4.922.012 con fecha 13 de febrero de 2025 y a \$689.010 con fecha 5 de mayo de 2025, sumando un total de \$5.611.022, cifra que resulta ostensiblemente insuficiente frente al monto global objetado, lo que evidencia que no se ha efectuado una depuración completa de los cargos improcedentes en los términos ordenados por la autoridad administrativa.

**Décimo:** Que, en consecuencia, la conducta de la recurrida Enel Distribución Chile S.A. aparece como ilegal y arbitraria, desde que importa un incumplimiento de instrucciones expresas emanadas del órgano regulador competente, manteniendo en la facturación cargos que debieron ser eliminados, con la consiguiente afectación del patrimonio de la parte recurrente y la subsistencia de una deuda cuya legitimidad ha sido cuestionada y parcialmente invalidada por la autoridad administrativa.

**Undécimo:** Que, en tales condiciones, la presente acción cautelar resulta procedente para restablecer el imperio del derecho, debiendo adoptarse las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento íntegro de lo resuelto por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, así como para verificar dicho cumplimiento mediante la correspondiente actividad fiscalizadora.



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 de protección impetrado en favor de Forschner, Khule y Hofmann Comercial Limitada, en contra de Enel Distribución Chile S.A. y de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; ordenándose a la primera dar íntegro cumplimiento a lo dispuesto en los Oficios N°243457, de 27 de agosto de 2024, y N°756549, de 28 de marzo de 2025, procediendo a la refacturación completa del suministro eléctrico de la recurrente, con exclusión de todos los cargos improcedentes correspondientes al período controvertido, especialmente el relativo a la demanda máxima suministrada leída presente en punta, dentro del plazo de 15 días contado desde que la presente sentencia quede ejecutoriada.

Se ordena a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles iniciar un proceso de fiscalización del cumplimiento de lo instruido en los referidos oficios, debiendo informar a esta Corte, dentro del plazo de 60 días contado desde que esta sentencia quede ejecutoriada, acerca de su resultado y del grado de cumplimiento por parte de Enel Distribución Chile S.A.

Que, en tanto no se verifique el cumplimiento íntegro de lo ordenado, la recurrida deberá abstenerse de suspender el suministro eléctrico fundado en los cobros objeto de la presente acción.

**Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.**

**N° Protección-22501-2025.**



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

Código: GFVLCFYXCZX

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Hernan Alejandro Crisosto G., Ministra Suplente Maria Ines Lausen M. y Abogado Integrante Luis Hernández O. Santiago, cinco de mayo de dos mil veintiseis.

En Santiago, a cinco de mayo de dos mil veintiseis, 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: GFVLCFYXCZX