

C.A. de Santiago

Santiago, doce de mayo de dos mil veintiséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que recurre de protección doña **Elizabeth Soto Ponce**, en contra de **Enel Distribución S.A.**, producto de los cobros que esta ha realizado en su domicilio, pese a que, dados los reclamos que ha hecho, existen instrucciones por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles para no seguir facturando, considerando estos actos ilegales y arbitrarios, pidiendo en definitiva que la empresa realice las lecturas de manera presencial, que se refacturen sus consumos y se disponga la devolución de todo lo pagado en exceso.

La recurrente señala que lleva más de 5 años con problemas de facturación, debido a que la empresa no realiza la toma de lectura de forma presencial.

Expresa que obtuvo una respuesta favorable por parte de la SEC, en la que se habría señalado que habría más de 5600Kw de diferencia que habrían sido cobrados de más y que ella debía dejar que Enel le cambiara el medidor para poder refacturar la cuenta, pero la concesionaria eléctrica no lo ha hecho ni ha refacturado según se le ordenó.

Agrega que en el mes de octubre de 2025 nuevamente presentó un cobro elevado, por lo que tuvo que volver a acudir a la SEC.

Por tanto, solicita que la empresa realice las lecturas de manera presencial, que se refacturen sus consumos y se disponga la devolución de todo lo pagado en exceso, por cuanto requiere de una pronta solución.



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

Código: XXXKCGXXXXL

SEGUNDO: Que, habiéndole sido solicitado, informó la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, con fecha 7 de noviembre de 2025, al tenor del recurso de protección.

Comienza reseñando el contenido de la acción constitucional, indicando que la recurrente denuncia problemas de facturación por más de cinco años, derivados de que la empresa no habría realizado lecturas presenciales, pese a existir una respuesta favorable de la propia Superintendencia. Agrega que la actora sostiene que Enel no habría refacturado conforme a lo ordenado y que, en febrero de 2025, volvió a presentar un cobro elevado, lo que la obligó a acudir nuevamente ante el órgano fiscalizador. Por ello, solicita que la empresa realice lecturas presenciales, refacture sus consumos y restituya lo pagado en exceso.

En cuanto al marco normativo, la SEC invoca la Ley N° 18.410, particularmente su artículo 2°, que le entrega funciones de fiscalización y supervigilancia del cumplimiento de la normativa eléctrica, y el artículo 3° numerales 17 y 34, que le permiten resolver reclamos formulados por consumidores e impartir instrucciones generales a las empresas fiscalizadas. También cita el artículo 161 del Decreto Supremo N° 327 de 1997, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, conforme al cual cualquier persona puede presentar reclamos ante la Superintendencia en relación con el servicio prestado por un concesionario.

Luego, detalla las presentaciones efectuadas por la recurrente. Primero, consigna el Incidente N° 221124-000259, de 24 de noviembre de 2022, en que la actora reclamó por cobros excesivos, señalando que por más de cinco años no se efectuaban lecturas del medidor y que, pese a ello, había seguido



pagando. Dicho reclamo fue derivado a Enel el mismo día, y la empresa respondió mediante carta “Caso N° 331267073-T”, de 12 de diciembre de 2022, afirmando que las facturaciones y lecturas eran normales, que el medidor presentaba avance correlativo y que el servicio contaba con medición tecnológica remota.

En seguida, refiere el Incidente N° 230405-000584, de 5 de abril de 2023, en que la recurrente insistió en la existencia de una mala lectura, señalando que inspectores habrían constatado que el problema radicaba en el aparato instalado en el poste, con una diferencia aproximada de 5.000 kilos. La empresa respondió mediante carta “Caso SF N° 386363590-SI”, de 12 de abril de 2023, reiterando que las lecturas y facturaciones estaban normales y que, en marzo de 2023, se habría verificado el equipo de medida.

Sobre este último reclamo, la SEC dictó el Oficio ORD. N° 172569, de 12 de mayo de 2023, resolviendo favorablemente para la usuaria, en cuanto declaró que no autorizaba a la distribuidora a facturar los consumos cuestionados, por no encontrarse suficientemente acreditados. Para ello, consideró la falta de antecedentes probatorios idóneos aportados por la empresa, tales como fotografías de lectura, informe de mantención periódica del equipo de medida o certificado de exactitud emitido por organismo certificado por la SEC. En consecuencia, instruyó a la distribuidora refacturar las boletas o facturas reclamadas, utilizando el promedio de los consumos de los tres meses posteriores a la normalización del servicio o del medidor, instrucción que debía ejecutarse dentro de 60 días desde la notificación del oficio, o en su equivalente a la facturación del tercer mes posterior a la normalización.



Añade que Enel dedujo recurso de reposición el 3 de julio de 2023, mediante carta “Caso SF N° 386363590-RR”, solicitando reconsiderar lo resuelto y acompañando un certificado de exactitud de medida. Sin embargo, la SEC rechazó dicho recurso mediante Resolución Exenta N° 19603, de 13 de octubre de 2023, al estimar que la empresa no aportó antecedentes distintos que permitieran desvirtuar lo ya resuelto, manteniendo íntegramente el Oficio ORD. N° 172569, de 12 de mayo de 2023.

Posteriormente, da cuenta del Incidente N° 230727-000113, de 27 de julio de 2023, por cobro no presencial y lectura supuestamente remota. La presentación fue derivada a la empresa, la que informó el 2 de agosto de 2023 que atendería directamente el reclamo; luego, mediante Oficio ORD. N° 189204, de 5 de septiembre de 2023, la SEC comunicó a la usuaria que, conforme al procedimiento vigente, correspondía que la empresa entregara respuesta en primera instancia dentro del plazo máximo de 30 días.

Asimismo, informa el Incidente N° 250428-000489, de 28 de abril de 2025, en que la recurrente pidió que las lecturas se efectuaran normalmente en terreno y no por vía remota. Enel respondió el 6 de mayo de 2025, mediante carta “Caso N° R 778712778-T”, señalando que entre el 28 de agosto de 2024 y el 21 de febrero de 2025 no fue posible registrar lectura real, por lo que se aplicó consumo provisorio conforme al promedio de los seis meses anteriores; agregó que la boleta de 25 de febrero de 2025, por 3508 kWh, acumulaba el gasto de dicho período, y que el monto cobrado provisoriamente, equivalente a \$482.257, fue devuelto en esa misma boleta. También indicó que el 21 de febrero de 2025 visitó el domicilio y constató que el medidor registraba numeral 97987, en avance normal.



Finalmente, expone el Incidente N° 250630-000159, de 30 de junio de 2025, nuevamente referido a la solicitud de lecturas normales en terreno y no vía remota. Enel respondió el 7 de julio de 2025, mediante carta “Caso SF N° 810452486-SI”, de 3 de julio de 2025, explicando que factura mensualmente según comparación de lectura actual y anterior, conforme al artículo 123 inciso segundo del DS N° 327 de 1997, y que cuando no es posible obtener lectura real se autoriza el cobro provisorio por promedio de los últimos seis meses, el que se descuenta una vez obtenida la lectura real. La SEC precisa que este incidente fue acompañado por la actora al interponer el recurso y que, a la fecha del informe, se encontraba en confección de respuesta.

Concluye la Superintendencia que, desde un primer momento, gestionó las presentaciones de la recurrente conforme al procedimiento vigente y resolvió favorablemente su reclamo principal mediante Oficio ORD. N° 172569, de 12 de mayo de 2023, decisión ratificada por la Resolución Exenta N° 19603, de 13 de octubre de 2023.

Agrega que el reclamo de 30 de junio de 2025 aún se encontraba en etapa de elaboración de respuesta. Por ello, estima que no existe acto u omisión ilegal o arbitraria atribuible a la SEC, pues la cuestión fue conocida y gestionada dentro de sus competencias, instruyéndose a Enel a refacturar los consumos, siendo ahora resorte de dicha empresa dar cumplimiento a lo ordenado y dar cuenta de ello tanto a la SEC como a la Corte.

TERCERO: Que, comparece Cristian Andrés Muñoz Levill, abogado, en representación de Enel Distribución Chile S.A., evacuando el informe requerido, solicitando el rechazo de la acción constitucional.



Expone que la recurrente ha formulado reclamos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, destacando el Reclamo N° 386363590, de 6 de abril de 2023, en que denunció mala lectura del medidor, señalando que inspectores habrían constatado que el medidor domiciliario se encontraba en buenas condiciones, pero que existiría un problema en el sistema de lectura remota ubicado en un poste cercano, con una diferencia aproximada de 5.000 kilos. Dicho reclamo fue respondido por Enel mediante carta N° 1843722-SI.

Indica que la SEC resolvió dicho reclamo mediante Oficio Ordinario N° 172569, favorable a la clienta, ordenando a la empresa “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”. Añade que tal decisión fue ratificada posteriormente mediante Resolución Exenta N° 19603.

En cuanto al cumplimiento de dicha instrucción, sostiene que Enel efectuó una prueba de comunicación PLC del medidor de la clienta, constatando un desfase de 5651 kW entre la lectura electrónica del equipo y la lectura visual del medidor mecánico del domicilio. Precisa que el equipo de medida presentaba una falla en su reloj ciclométrico o relojería, el que marcaba 87107,5, mientras que electrónicamente el medidor registraba 92758,86, siendo esta última la lectura registrada diariamente y en avance.

Explica que, tratándose de un medidor PLC, el consumo se registra electrónicamente, se almacena en una memoria y se transmite a un colector, mientras que la relojería del equipo es mecánica y puede dañarse. En apoyo de ello, en la página 3 del informe acompaña imágenes del equipo de medición, donde se



observa la lectura electrónica de 92758,86 y la lectura visual del medidor, que servirían para ilustrar la diferencia denunciada.

Sobre esa base, Enel afirma que, para ejecutar correctamente la refacturación ordenada por la SEC, resulta necesario que la clienta coordine previamente el cambio del medidor defectuoso, permitiendo el acceso del personal de la empresa a su propiedad. Sostiene que se han efectuado visitas en terreno con ese objeto, pero que no se ha permitido la realización del trabajo o bien el inmueble se ha encontrado sin moradores al momento de la visita. Agrega que, para coordinar la diligencia, basta con que la recurrente tome contacto con cualquiera de los canales de atención de la empresa, haciendo referencia al caso N° 386363590.

En la página 4 del informe, Enel incorpora un registro de órdenes de trabajo. De su contenido se advierte que se mencionan gestiones asociadas al caso, entre ellas una orden de 13 de febrero de 2023, referida a prueba de comunicación PLC de medidor con captor; una verificación de lectura visual y prueba de comunicación PLC de 20 de marzo de 2023; una orden atendida el 19 de marzo de 2025, en que se consigna una verificación del funcionamiento del medidor con carga y sin carga, así como la emisión de trabajos para verificar el funcionamiento del medidor sin cargo; y una orden de 21 de marzo de 2025, relativa a verificación de lectura visual y prueba de comunicación PLC, en que se señala que existe diferencia de 5651 kW entre la lectura electrónica y la visual, asociada a medidor con relojería defectuosa.

Concluye Enel que no ha cometido acto ni incurrido en omisión arbitraria o ilegal que prive, perturbe o amenace garantías constitucionales de la recurrente, o que, en su defecto, cualquier



situación cuestionada fue subsanada, por lo que el recurso habría perdido oportunidad. A mayor abundamiento, plantea que cualquier discrepancia sobre el resultado específico del cálculo efectuado conforme a lo instruido por la SEC excede los márgenes del recurso de protección, por requerir un procedimiento de lato conocimiento y no una acción cautelar de urgencia destinada a tutelar derechos indubitados.

CUARTO: Que, mediante escrito de 29 de abril de 2026, la Superintendencia, en cumplimiento a lo ordenado por esta Corte en resolución de 14 de abril pasado, precisó que el Incidente N° 250630-000159, de 30 de junio de 2025, fue atendido mediante Oficio Ordinario N° 329460, de 22 de abril de 2026, de modo favorable a la clienta, no autorizando a Enel Distribución Chile S.A. a facturar los consumos provisorios cuestionados, por estimar que los antecedentes aportados no resultaban suficientes para acreditar la correcta toma de lectura y posterior facturación del servicio, ordenándole que, dentro de 30 días desde la notificación del oficio, efectuara el cobro considerando únicamente tres meses de consumo del período asociado a facturación provisoria comprendido entre el 24 de septiembre de 2024 y el 21 de febrero de 2025, calculado sobre la base del promedio de energía total registrada en dicho lapso, con exclusión de intereses; emitiera y remitiera a la reclamante la correspondiente nota de crédito por el monto eliminado; e informara directamente a la usuaria, con copia a la SEC, la aplicación concreta de dicha instrucción, indicando la deuda eliminada, el documento tributario de respaldo, el saldo corregido de la cuenta y la fecha efectiva de aplicación.

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 perturbe 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.

SEXTO: Que, conforme con el D.S. N° 327 de 1997, del Ministerio de Minería, los concesionarios de servicio público de distribución deben facturar en base a las cantidades que consten en el equipo que registra los consumos del usuario, y la responsabilidad por la mantención de los medidores será de ellos, independientemente de la titularidad del dominio sobre los mismos.

SEPTIMO: Que, del mérito de los antecedentes allegados a la causa, aparece suficientemente acreditado que la recurrente ha formulado reiterados reclamos administrativos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, denunciando cobros excesivos y deficiencias en el sistema de lectura del medidor de suministro eléctrico de su domicilio, obteniendo pronunciamientos favorables por parte de dicho organismo fiscalizador.

En efecto, mediante Oficio ORD. N° 172569, de 12 de mayo de 2023, posteriormente ratificado por Resolución Exenta N° 19603, de 13 de octubre de 2023, la SEC concluyó que la empresa distribuidora no había acreditado suficientemente la



correcta medición y facturación de los consumos cuestionados, instruyéndole proceder a la refacturación de las boletas reclamadas. Asimismo, consta que, con fecha 22 de abril de 2026, el ente fiscalizador acogió nuevamente un reclamo de la actora, declarando improcedente parte de los consumos provisorios facturados e instruyendo a la recurrida recalcular y regularizar la deuda respectiva, antecedentes que dan cuenta de que la problemática denunciada se ha mantenido en el tiempo, sin solución efectiva por parte de la empresa recurrida.

OCTAVO: Que, en dicho contexto, las alegaciones de Enel Distribución Chile S.A., consistentes en sostener que la situación se encontraría subsanada o que la regularización dependería únicamente de la coordinación para el reemplazo del medidor defectuoso, no resultan suficientes para desvirtuar la persistencia de la conducta reprochada, desde que lo cierto es que, pese a las instrucciones expresas impartidas por la autoridad técnica competente, la recurrida no ha dado íntegro y oportuno cumplimiento a las medidas ordenadas por la SEC, manteniéndose por un extenso período la controversia relativa a la correcta determinación y cobro de los consumos eléctricos de la recurrente.

Tal circunstancia revela un actuar arbitrario, pues la empresa ha persistido en una situación de incertidumbre respecto de los cobros efectuados, sin adoptar medidas eficaces y definitivas que permitieran restablecer adecuadamente la regularidad del servicio y de la facturación objetada.

En este orden de consideraciones, se debe tener presente que no consta en autos que Enel haya intentado algún recurso que haya suspendido el cumplimiento de la última orden impartida por la SEC, 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, de esta manera, la conducta de la recurrida ha importado una afectación de las garantías consagradas en el artículo 19 N°2 y N°24 de la Constitución Política de la República, desde que la mantención de cobros cuya legitimidad ha sido reiteradamente cuestionada por el organismo fiscalizador competente ha perturbado el legítimo ejercicio del derecho de propiedad de la recurrente sobre su patrimonio, así como su derecho a recibir un trato ajustado a criterios objetivos y racionales en la prestación del servicio concesionado.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo preceptuado en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado sobre Tramitación del Recurso de Protección, **se acoge**, sin costas, el recurso deducido en favor de Elizabeth Soto Ponce en contra de Enel Distribución S.A. y, en consecuencia, se ordena a la recurrida dar estricto cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en el Oficio ORD. N° 329460, de 22 de abril de 2026, dentro del plazo conferido en dicha resolución administrativa, debiendo acreditar oportunamente ante dicho organismo fiscalizador y ante esta Corte la ejecución íntegra de las medidas allí ordenadas.



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

Protección N°21863-2025.



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

Código: XXXKCGXXXXL

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Sandra Lorena Araya N., Ministro Suplente Mauricio Rettig E. y Abogado Integrante Jorge Gomez O. Santiago, doce de mayo de dos mil veintiseis.

En Santiago, a doce 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: XXXKCGXXXXL