C.A. de Santiago

Santiago, veintiuno de octubre de dos mil veintiséis.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece Jennifer Milipsa Guerra Sandoval y deduce recurso de protección en contra de Enel Distribución Chile S.A. por el acto arbitrario e ilegal en que habría incurrido al reincorporar en su cuenta de suministro eléctrico, en enero de 2026, un cobro de $122.058 por consumo no registrado, cuyo descuento había sido instruido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, lo que vulneraría el derecho que la Constitución Política de la República le reconoce y protege en el N° 24 del artículo 19.

Expone que hace algunos años un corte de suministro dañó el medidor de su departamento y el colector de datos del edificio y que debido a ello los equipos fueron retirados para su reparación durante aproximadamente dos meses, período en el cual no se registró consumo. Posteriormente, añade, la recurrida estimó el consumo y emitió un cobro de $122.058 que consideró injustificado, razón por la cual reclamó ante la SEC, órgano que mediante Oficio Ordinario N° 233.603, de 28 de junio de 2024, no autorizó dicha facturación e instruyó descontarla. Esta decisión fue mantenida por la Resolución Exenta N° 29.850, de 6 de enero de 2025, que rechazó la reposición deducida por la empresa.

Sin embargo, sigue el recurso, aunque el monto fue descontado el año anterior, en enero de 2026 la recurrida volvió a incorporarlo invocando la Resolución Exenta N° 29.850/25, más intereses y recargos, otorgándosele solo un mes de plazo bajo amenaza de corte de suministro. De este modo, sostiene que la recurrida afecta su derecho de propiedad, toda vez que le impone el pago de una suma, con sus intereses y recargos, cuya facturación fue expresamente desautorizada por la autoridad competente.

Segundo: Que evacúa informe Enel Distribución Chile S.A. y solicita el rechazo del recurso.

En primer término expone que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, mediante Oficio Ordinario N° 233.603 de 28 de junio de 2024, acogió el reclamo de la clienta por cobros indebidos y en virtud de dicho oficio se

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

Código: CEPLDDMCHST

ordenó a Enel descontar del documento de cobro el monto facturado por Consumos No Registrados y los gastos de normalización del medidor, por ser éstos de cargo de la empresa. Añade que esta decisión fue ratificada por la Resolución Exenta N° 29.850, de 6 de enero de 2025, que rechazó el recurso de reposición administrativo deducido por la distribuidora.

En consecuencia, afirma que dio cumplimiento a lo ordenado refacturando la deuda por consumos no registrados y que para ello rebajó de la cuenta de suministro de la recurrente la suma total de $228.631, que comprende $122.058 por Consumos No Registrados y diversos montos por concepto de intereses. Según indica, esta rebaja fue informada a la Superintendencia mediante presentación de 5 de junio de 2025. Asimismo, precisa que con ocasión de los reclamos de la clienta en sede administrativa suspendió el cobro del monto reclamado, ascendente a $122.058, calificándolo como saldo en disputa, y explica que esta suma fue restituida en la cuenta el 21 de enero de 2026 una vez cumplida la instrucción de refacturación impartida por la Superintendencia.

De este modo, concluye que no ha incurrido en acto u omisión arbitraria o ilegal que prive, perturbe o amenace el legítimo ejercicio de las garantías que el artículo 19 de la Constitución Política de la República asegura a la recurrente y, en subsidio, sostiene que cualquier afectación fue debidamente subsanada.

Tercero Que informa igualmente la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

En primer término expone el marco normativo que rige su actuación y precisa que conforme a los artículos 2° y 3° N° 17 de la Ley N° 18.410 le corresponde fiscalizar el cumplimiento de la normativa eléctrica y resolver, oyendo a los afectados, los reclamos entre particulares y concesionarios. Por su parte, los artículos 161 y 235 del Decreto Supremo N° 327, de 1997, obligan a las distribuidoras a recibir reclamos y habilitan a cualquier persona para recurrir ante la Superintendencia. Asimismo, en virtud del artículo 3° N° 34 de la citada ley ha impartido instrucciones según las cuales las empresas deben dar una primera respuesta dentro de 30 días y sólo en caso de falta de respuesta, disconformidad

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

Código: CEPLDDMCHST

o incumplimiento, la Superintendencia interviene, confiere traslado a la empresa y resuelve.

Detalla las presentaciones de la recurrente: primero, el reclamo N° 230317-000326, de 17 de marzo de 2023, en que denunció un aumento en la cuenta atribuido a una refacturación por falla del medidor, el corte del suministro pese al reclamo en trámite y una notificación con firma que la usuaria no reconoce. Este reclamo fue derivado a la empresa mediante Oficio N° 170.178, la usuaria reiteró sus alegaciones en el reclamo N° 240404-000708, de 4 de abril de 2024 y en definitiva ENEL respondió que en una inspección de 24 de mayo de 2022 había detectado una falla de medición, cambió el medidor y determinó un cargo por Consumos No Registrados de $122.058, equivalente a tres meses de sub-registro.

A continuación la informante indica que Mediante Oficio N° 233.603, de 28 de junio de 2024, la Superintendencia estimó insuficientes dichos antecedentes, por no acreditar categóricamente la falla, e instruyó descontar el monto y los gastos de normalización del medidor. ENEL dedujo reposición sin aportar nuevos elementos, la que fue rechazada por Resolución Exenta N° 29.850, de 6 de enero de 2025. A su vez, frente al reclamo N° 241212-000241, que denunció incumplimiento y cobro de intereses, se dictó el Oficio N°285.213, de 30 de mayo de 2025, acogió el reclamo por no haberse acreditado la refacturación y ordenó a la empresa remitir un informe de cumplimiento.

Finalmente, la usuaria presentó el reclamo N°260126-000723, de 26 de enero de 2026, por la carta que anunciaba la reanudación del cobro y en su respuesta ENEL sostuvo que se trataba de un saldo en disputa ya liberado. Afirmó haber rebajado $122.058 el 17 de febrero de 2025 y $31.028 por intereses el 16 de febrero de 2025 y haber restituido el saldo en disputa el 21 de enero de 2026, sin acciones pendientes. Invoca el artículo 123 del Reglamento, que obliga a facturar según el registro del medidor salvo los casos de estimación autorizados, y cita también el artículo 129 del mismo cuerpo, que permite facturar provisoriamente hasta dos períodos consecutivos cuando la lectura no pueda efectuarse por causa no imputable al concesionario, con abono posterior. Sobre

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

Código: CEPLDDMCHST

esa base, concluye que la empresa no acreditó técnicamente la falla que sustentaba el cargo.

Agrega que, según su propia respuesta, ENEL habría rebajado los montos y restituido el saldo en disputa.

Cuarto: Que conforme es unánimemente aceptado tanto por la doctrina como por la jurisprudencia, el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de evidente carácter cautelar, destinada a amparar el libre 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.

Como surge de lo transcrito, 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, la propia norma constitucional prescribe en la parte final de su inciso primero que la acción de protección es sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes, lo que da cuenta que la existencia de otros procedimientos ante autoridades administrativas o judiciales no obstan, en principio, al ejercicio de este recurso constitucional, consideración que permite descartar la alegación de improcedencia planteada por la recurrida.

Quinto: Que los antecedentes documentales allegados tanto por la parte recurrente como por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, valorados de acuerdo a las reglas de la sana crítica conforme lo dispone el primer párrafo del N° 5 del Auto Acordado de la Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, dan cuenta que por Oficio Ord. N° 233603, de 28 de junio de 2024, la SEC, estimando que la documentación acompañada por la compañía fiscalizada resultaba insuficiente por

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

Código: CEPLDDMCHST

no acreditar de manera categórica la existencia de una falla o intervención en el equipo de medición o en la conexión eléctrica de la recurrente que justificara el sub-registro invocado, instruyó a Enel descontar del documento de cobro reclamado el monto facturado por concepto de Consumos No Registrados, así como los gastos asociados a la normalización del medidor, por corresponder estos últimos a cargo de la propia distribuidora, en tanto responsable de la mantención y correcto funcionamiento de los equipos de medición.

La misma documentación demuestra que por Resolución exenta N° 29850, de 6 de enero de 2025, de la misma Superintendencia, se desestimó el recurso de reposición que interpuso Enel contra la decisión anterior y que, no obstante lo anterior, la suma de dinero ordenada descontar, con todos sus agregados, fue incluida nuevamente en la boleta de cobro de 21 de enero de 2026, una vez cumplida la instrucción de refacturación impartida por la Superintendencia.

Sexto: Que como puede fácilmente advertirse de la exposición de los hechos del recurso, sobre los cuales en rigor -sin perjuicio de su sustento documental- no existe mayor controversia, aquello que en su momento fue ordenado no cobrar por la autoridad fiscalizadora fue nuevamente incorporado para su cobro por la entidad fiscalizada, apareciendo patente que no se ha cumplido una determinación impartida y que resulta obligatoria.

Ni en el informe de la recurrida Enel ni en los documentos que acompaña se explica de manera suficiente la razón de éste proceder, de modo tal que al carecer de justificación y aparecer por ello gobernado por el simple capricho no puede sino calificárselo de arbitrario.

Séptimo: Que encontrándose comprobada entonces la existencia de un acto arbitrario atribuible a la recurrida Enel Distribución S.A. resta señalar que este proceder ha vulnerado el legítimo ejercicio del derecho que la Constitución Política de la República le reconoce y protege a la recurrente en el N° 24 del artículo 19, en la medida que evidentemente la expone a tener que pagar una suma de dinero de la que no es deudora.

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

Código: CEPLDDMCHST

En razón de lo anterior y por configurarse todos los supuestos que de acuerdo al artículo 20 de la Carta Fundamental justifican otorgar la protección que se requiere, el recurso habrá de ser acogido.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las normas legales citadas, 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 las Garantías Constitucionales, se **acoge** el recurso deducido por Jennifer Milipsa Guerra Sandoval contra Enel Distribución Chile S.A. y, a fin de restablecer el imperio del derecho se ordena a esta última compañía descontar de las boletas emitidas a nombre de la clienta Guerra Sandoval el valor que corresponda al concepto de Consumos No Registrados y los reajustes e intereses que haya devengado esta cantidad, así como los gastos de normalización del medidor, de cobranza o cualquier otro recargo que tenga por origen el referido concepto.

Regístrese y archívese.

Redacción del Ministro señor Balmaceda.

No firma la Ministra (s) señora Perez, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por haber cesado sus funciones en esta Corte.

N° 16.080-2026.

Jaime Balmaceda Errázuriz
Ministro
Corte de Apelaciones
Veintiuno de octubre de dos mil veintiséis
12:59 UTC-3

Rafael Mauricio Plaza Reveco
Abogado
Corte de Apelaciones
Veintiuno de octubre de dos mil veintiséis
11:50 UTC-3

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

Código: CEPLDDMCHST

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Jaime Balmaceda E. y Abogado Integrante Rafael Mauricio Plaza R. Santiago, veintiuno de octubre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a veintiuno de octubre 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: CEPLDDMCHST