C.A. de Santiago
Santiago, doce de noviembre de dos mil veintiséis.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece Daniela Catalina Osses Muñoz e interpone recurso de protección en contra de Enel Distribución Chile S.A., por los cobros excesivos y la emisión de múltiples facturas por un mismo mes respecto del suministro eléctrico del inmueble ubicado en Dos Oriente N° 260 A, comuna de Til Til, y por el incumplimiento de lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, con la consiguiente amenaza de corte del suministro, vulnerando las garantías constitucionales consagradas en el artículo 19 N° 21 y N° 24 de la Constitución Política de la República.

Expone que en el inmueble funciona un restaurante familiar y que desde fines de 2022 la recurrida le facturó cargos muy superiores a los habituales y emitió varias facturas por un mismo mes, generando una deuda que supera los sesenta y ocho millones de pesos, pese a que la Superintendencia acogió sus reclamos, no autorizó esos cobros y ordenó refacturar y eliminar los intereses de mora, sin que la empresa haya cumplido. Pide que se deje sin efecto la facturación múltiple, se refacture el período reclamado eliminando la deuda y los intereses, y se prohíba el corte del suministro, con costas.

Segundo: Que la recurrida Enel Distribución Chile S.A. no evacuó el informe requerido, por lo que se prescindió de él.

Tercero: Que La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, a quien también se pidió informe, señaló que acogió los reclamos de la recurrente por los oficios ordinarios N° 184814, de 2023, N° 220107, de 2024, y N° 294352, de 2025, ordenando a la empresa refacturar los consumos cuestionados y eliminar los intereses de la mora, y que, según los antecedentes que recopiló, la concesionaria aún no ha dado cumplimiento a lo instruido, sin que tenga sustento su argumento de que la refacturación generaría un monto mayor.

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

Código: CZXLDGGXJTX

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, de los antecedentes allegados a los autos, en especial del informe de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y de los documentos acompañados por la recurrente, consta que dicho organismo, conociendo de los reclamos de la actora respecto del suministro N° 1635337-K, correspondiente al inmueble de Dos Oriente N° 260 A, comuna de Til Til, dictó el Oficio Ordinario N° 184814, de 4 de agosto de 2023, por el cual no autorizó a la empresa distribuidora a facturar los consumos cuestionados, por no encontrarse suficientemente acreditados, ante la falta de fotografías de la toma de lectura, de informes de mantención del equipo de medida y de certificados de exactitud, y le instruyó 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. La reposición deducida por Enel Distribución Chile S.A. en contra de dicho oficio fue desestimada por extemporánea mediante la Resolución Exenta N° 21165, de 1 de diciembre de 2023.

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

Código: CZXLDGGXJTX

Posteriormente, ante las denuncias de incumplimiento formuladas por la recurrente, la Superintendencia, por Oficio Ordinario N° 220107, de 5 de abril de 2024, ordenó a la concesionaria dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo instruido y, por Oficio Ordinario N° 294352, de 12 de agosto de 2025, le ordenó refacturar las boletas o facturas cuestionadas, considerando solo tres meses de facturación del período comprendido entre el 13 de mayo y el 13 de diciembre de 2021 y entre el 14 de diciembre de 2021 y el 10 de junio de 2022, utilizando como consumo promedio la energía acumulada total dividida por el número de meses existentes en dicho período, valorizados a energía base, incluyendo el cobro por potencia contratada en hora punta, y eliminando la totalidad de los intereses por mora generados por dicha deuda, dentro de treinta días. La reposición de la empresa en contra de este último oficio fue rechazada por la Resolución Exenta N° 35896, de 30 de octubre de 2025.

Séptimo: Que la Superintendencia informó que, de acuerdo con los antecedentes que recopiló, la recurrida aún no ha dado cumplimiento a lo resuelto, y que su argumento para no refacturar, esto es, que la refacturación generaría un monto mayor al cobrado, carece de sustento, pues solo se la autorizó a facturar tres de los trece meses comprendidos entre mayo de 2021 y junio de 2022 y se le ordenó eliminar todo cobro de intereses y reajustes.

Por su parte, Enel Distribución Chile S.A. no evacuó el informe que se le requirió, pese a haber comparecido en autos solicitando ampliación de plazo, a las reiteradas solicitudes de esta Corte y a las multas que se le impusieron, no informó la forma en que daba cumplimiento a la orden de no innovar decretada, de manera que no ha aportado antecedente alguno que permita tener por cumplidas las instrucciones de la autoridad o justificar su incumplimiento.

Octavo: Que, conforme al artículo 3° N° 17 de la Ley N° 18.410, corresponde a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles resolver los reclamos que se formulen en contra de las empresas concesionarias sobre cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales y reglamentarios cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar, entre ellos el Decreto Supremo N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, cuyo artículo 123 obliga a los

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

Código: CZXLDGGXJTX

concesionarios a facturar en base a las cantidades que consten en el equipo que registra los consumos del usuario, y cuyo artículo 129 solo les permite facturar provisoriamente hasta por dos períodos consecutivos.

Las resoluciones dictadas por la Superintendencia en ejercicio de esa atribución gozan, además, de presunción de legalidad, de imperio y exigibilidad frente a sus destinatarios, según el artículo 3° de la Ley N° 19.880, y la recurrida no las impugnó por la vía que contempla el artículo 19 de la Ley N° 18.410, por lo que se encontraba obligada a cumplirlas en los términos y plazos que en ellas se fijaron.

Noveno: Que, en consecuencia, la conducta de la recurrida, que persiste en mantener en la cuenta de la actora los cobros cuya facturación la autoridad no autorizó, junto con los intereses moratorios que estos han generado, sin practicar la refacturación ordenada y sin justificar en forma alguna su proceder, resulta ilegal, pues desatiende actos administrativos obligatorios para ella, y arbitraria, al carecer de todo fundamento razonable, vulnerando lo dispuesto en el artículo 3 números 17, 34 y 36 de la Ley 18.410 y lo prevenido en el artículo 15 de la misma Ley.

La omisión injustificada de la recurrida –en cuanto a dar cumplimiento a las instrucciones y mandatos de la autoridad- vulnera la garantía del derecho de propiedad consagrada en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República, al exigirse a la recurrente el pago de sumas que no se ajustan a la normativa ni a lo resuelto por la autoridad competente, bajo la consecuencia de la suspensión del suministro eléctrico del inmueble en que desarrolla su actividad, por lo que el recurso debe ser acogido en los términos que se indicarán 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, con costas** la acción de protección impetrada por Daniela Catalina Osses Muñoz en contra de Enel Distribución Chile S.A., y se dispone que la recurrida deberá:

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

Código: CZXLDGGXJTX

1.- Reponer el suministro eléctrico del inmueble ubicado en Dos Oriente N° 260 A, comuna de Til Til, cliente N° 1635337-K, si aún se encontrare suspendido.

2.- Dar estricto e inmediato cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en el Oficio Ordinario N° 184814, de 4 de agosto de 2023, confirmado por la Resolución Exenta N° 21165, de 1 de diciembre de 2023; en el Oficio Ordinario N° 220107, de 5 de abril de 2024, y en el Oficio Ordinario N° 294352, de 12 de agosto de 2025, confirmado por la Resolución Exenta N° 35896, de 30 de octubre de 2025, refacturando las boletas o facturas que cobraron los consumos del período comprendido entre el 13 de mayo de 2021 y el 10 de junio de 2022.

3.- Acreditar ante esta Corte el cumplimiento de lo ordenado dentro del plazo de treinta días hábiles, contado desde que la presente sentencia quede ejecutoriada.

Redacción del Ministro Suplente Christian Carvajal Silva.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

N° Protección 13.945-2026.-

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por la Ministro señora Jenny Book Reyes, el Ministro (S) señor Christian Carvajal Silva y la Abogado Integrante señora Ximena Insunza Corvalán. No firma el Ministro (S) señor Carvajal Silva, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse con feriado legal.

Jenny Marta Book Reyes
Ministro
Corte de Apelaciones
Doce de noviembre de dos mil veintiséis
10:22 UTC-3

Ximena Insunza Corvalán
Abogado
Corte de Apelaciones
Doce de noviembre de dos mil veintiséis
11:09 UTC-3

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

Código: CZXLDGGXJTX

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Jenny Book R. y Abogada Integrante Ximena Insunza C. Santiago, doce de noviembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a doce de noviembre 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: CZXLDGGXJTX