

Santiago, cinco de mayo de dos mil veintiuno.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus considerandos octavo a noveno, que se eliminan.

**Y teniendo en su lugar y, además, presente:**

**Primero:** Que, en estos autos, se dedujo recurso de protección por doña Inés Betancourt Vilches, en contra de Enel Distribución S.A., por el acto ilegal y arbitrario que consiste en el cobro excesivo de energía eléctrica durante los meses de junio a septiembre de 2018. Indica que, desde el año 2017, tiene residencia en el domicilio ubicado en la calle Toesca de la ciudad de Santiago y en el mes de junio de 2018, su consumo habitual sube de 81 a 92 kw, incrementando el monto de su boleta de consumo de \$38.000 a \$41.000, lo que considera imposible. Relata que fue a las oficinas de Enel para interponer un reclamo, siendo obligada a suscribir un convenio para evitar que le suspendieran el servicio, informándole que tendrían que ir a ver el medidor. Explica que, como no tuvo respuesta a su reclamo, debió interponer uno nuevo, indicándole nuevamente que deben ir a inspeccionar el medidor. Luego de varias gestiones ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), logró que la recurrida fuera condenada a ajustar el consumo de electricidad de los meses de junio a septiembre de 2018, y que no se le cobraran intereses.



Señala que, durante los meses de noviembre y diciembre 2019, debió concurrir nuevamente a las oficinas de Enel solicitando se cumpliera con lo ordenado. Indica que, a la fecha, le están facturando \$223.535, sin que hasta ahora la recurrida haya dado cumplimiento a lo ordenado, afectándose de esta manera la continuidad del servicio eléctrico, pues le han advertido que procederán al cobro del servicio eléctrico si no paga la deuda. Indica que el acto de la recurrida le ha provocado una afectación emocional, y vulnera las garantías constitucionales del artículo 19 N°1 y N°24 de la Constitución Política del Estado.

**Segundo:** Que la Empresa Enel Distribución S.A, en su informe, sostuvo que ante un reclamo de la recurrente, mediante Resolución Exenta N°28156 de 13 de marzo de 2019, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) instruyó a su parte a "reconsiderar el período señalado anteriormente que debía refacturarse, es decir, desde junio hasta agosto de 2018 y realizar dicho ajuste a los meses desde junio hasta septiembre del año 2018. Indica que con fecha 23 de mayo de 2019, se refacturó el monto de \$77.755, correspondiente a los meses de junio, julio y agosto del 2018, rebaja que ya se encuentra reflejada en la facturación de la clienta, efectuándose una rebaja de los intereses desde el mes de mayo de 2018 hasta mayo de 2019, por la suma de \$19.954. Agrega que la actora efectuó un nuevo reclamo que fue resuelto por la SEC con fecha 20 de



diciembre de 2019, mediante Ordinario N°12768 que resolvió lo siguiente:

“En respuesta a su reclamo, por incumplimiento a lo instruido en el oficio emitido por esta Superintendencia, se resuelve desfavorable su presentación, en consideración a que la empresa distribuidora ha demostrado haber dado cumplimiento efectivo a lo instruido por Entidad Fiscalizadora”. Concluye que han dado cumplimiento a todo lo ordenado por la SEC, por lo que no ha cometido ninguna omisión arbitraria o ilegal que pudiera causar una privación, perturbación o amenaza al legítimo ejercicio de las garantías del artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.

**Tercero:** Que, informando, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles sostuvo que la recurrente formuló un reclamo en contra de Enel con fecha 5 de octubre de 2018, por cobros excesivos por un total de 895 KW/h, resolviéndose, con fecha 23 de octubre de 2018, no autorizar el cobro, pues pese a la fuerte desviación en el consumo de la usuaria, la recurrida no acompañó prueba de una correcta medición y lectura del aparato de medida, ordenándose refacturar para los meses en cuestión el promedio de los tres meses anteriores, marzo, abril y mayo de 2018. Añade que, con fecha 7 de febrero de 2018, la recurrente dedujo un nuevo reclamo indicando que el consumo del mes de septiembre de 2018 también se había elevado,



pues en la cuenta aparecen 240 KW/h, resolviéndose otorgar a ese mes el mismo tratamiento de los meses anteriores. Indica que no procede el cobro de intereses derivados de cobros incorrectamente aplicados, haciéndose presente en las resoluciones que resolvieron el caso, que debe denunciar todo incumplimiento de la concesionaria a lo resuelto.

**Cuarto:** Que el acto que se estima arbitrario e ilegal y vulneratorio de las garantías constitucionales, es el cobro excesivo de suministro eléctrico y el incumplimiento de lo resuelto por la SEC.

**Quinto:** Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, 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.

Por consiguiente, resulta requisito indispensable para la acción de protección la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es contrario a la ley o arbitrario, es decir, producto del mero capricho de quien incurre en él y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han



indicado, afectando a una o más de las garantías constitucionales protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión del recurso que se ha interpuesto.

**Sexto:** Que el Decreto Supremo N°327 del Ministerio de Minería de 10 de septiembre de 1998 que fija el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, señala:

“Artículo 123.- Los concesionarios de servicio público de distribución deberán facturar en base a las cantidades que consten en el equipo que registra los consumos del usuario, exceptuando los casos en que este reglamento autoriza la estimación del consumo.

Artículo 124 inciso 2.- La responsabilidad por la mantención de los medidores será de los concesionarios, independientemente de la titularidad del dominio sobre ellos.

Artículo 131.- Cuando la Superintendencia constate que un medidor registra un error de medición superior al permitido, por sobre el consumo real, el concesionario deberá devolver al cliente el valor que hubiere pagado por el exceso registrado respecto del consumo real, calculado en la forma que determinen las instrucciones que dicte dicho organismo. Si el error de medición constatado es por debajo del consumo real, será igualmente aplicable la forma de cálculo que se establezca en las instrucciones que al efecto dicte la Superintendencia.



Artículo 135.- Los concesionarios de servicio público de distribución deberán resolver los reclamos de sus usuarios, relativos a facturación, dentro del plazo de 30 días contados desde su recepción."

**Séptimo:** Que, según consta de los documentos acompañados a estos autos, el Ordinario N°24.063 de la SEC, de fecha 23 de octubre de 2018, resolvió acoger el reclamo de la recurrente, y concluyó que la recurrida no logró acreditar el correcto registro y facturación del consumo de la actora, no permitiéndose el cobro del consumo excesivo en disputa, que corresponde a los meses de junio, julio y agosto de 2018, instruyéndose refacturar las boletas, utilizando el promedio de los meses anteriores a los montos reclamados. La Resolución Exenta N°28156 de 13 de marzo de 2019, de la SEC, resolvió acoger el recurso de reposición deducido por la actora, en contra de lo resuelto en el Ordinario N°24.063, ordenándole a la recurrida refacturar el período desde junio hasta agosto de 2018, y realizar dicho ajuste a los meses de junio a septiembre del año 2018. En la Resolución Exenta N°28156 de fecha 13 de marzo de 2019, nuevamente la SEC acoge el reclamo de la actora, instruyendo a la recurrida a reconsiderar el período señalado anteriormente, que debía facturarse, es decir, desde junio hasta agosto de 2018 y realizar dicho ajuste desde los meses de junio hasta septiembre de 2018. El 26 de noviembre de 2019, Enel Distribución informó a la SEC haber



cumplido la instrucción con fecha 23 de mayo de 2019, refacturando el monto de \$77.755 correspondiente a los meses de junio, julio y agosto, rebaja que ya se encontraría reflejada en la facturación de la clienta. El Ordinario N°4166 de 25 de junio de de 2020 de la SEC, da cuenta que mediante Ordinario N°12768, se tuvo por acreditado el cumplimiento de lo resuelto por esa institución, mediante presentación efectuada por ENEL de fecha 26 de noviembre de 2019. El documento añade que se constató, mediante presentación de la recurrente de fecha 26 de noviembre de 2019, que la recurrida no cumplió con lo resuelto mediante la Resolución Exenta N°28156, que ordenó refacturar al mes de septiembre de 2018.

**Octavo:** Que se ha acompañado Certificado de Exactitud de medida N° VT-ED20180411606, emitido por la empresa Cam Chile SpA, con fecha 10 de septiembre de 2018, que da cuenta de inspección en el medidor que corresponde al domicilio de la recurrente por el período 5 de septiembre de 2018, con un registro de consumo de 8.933 kw. Certificado de Exactitud de medida N° VT-ED2019180233109, emitido con fecha 6 de abril de 2020, por la empresa Cam Chile SpA, da cuenta de inspección en el medidor que corresponde al domicilio de la recurrente, por el período 5 de septiembre de 2019, con un registro de consumo de 8.933 kw. También se acompañaron las boletas de consumo de los respectivos períodos, constatándose que no existe



conformidad y relación entre la información que emana de cada uno de los documentos.

**Noveno:** Que, de acuerdo a los antecedentes allegados por ambas partes y de lo informado por la SEC, estos sentenciadores comparten las afirmaciones de la recurrente, en cuanto a que no está clara la fórmula utilizada por la recurrida para el cálculo de la rebaja de consumo y de los intereses, pues ello no ha sido explicado ni detallado de manera completa, sin que cumpla este fin el documento denominado Reporte de Cartola y de Consumos de fecha 6 de abril de 2020, acompañado al recurso por la recurrida. Tampoco es posible sostener que el medidor no tenga un desperfecto o falla, pues la información que emana de los certificados de exactitud de medida revela que existe contradicción en los datos que emanan entre los certificados y las boletas de servicio.

**Décimo:** Que, desde este contexto, aparece entonces que conforme ya lo determinó la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, se han producido errores u omisiones en el cálculo del consumo efectivo de electricidad de la recurrente en el proceso de refacturación en los períodos reclamados, los que deberán ser calculados nuevamente, incluida una nueva evaluación del sistema medidor de electricidad, actuaciones que una vez realizadas deben ser informadas con detalle y precisión a la recurrente en un lenguaje claro y sencillo que



permitan una fácil comprensión, sin necesidad de asesoría letrada, garantizándose de esta forma el acceso a la justicia.

**Undécimo:** Que, conforme a lo expuesto, el actuar de la recurrida resulta arbitrario e ilegal y la presente acción constitucional debe ser acogida, puesto que se ha vulnerado la garantía contemplada en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se revoca** la sentencia apelada de diecisiete de agosto de dos mil veinte y, en su lugar, se declara que **se acoge el recurso** de protección deducido, sólo en cuanto la recurrida deberá refacturar el consumo del período reclamado, esto es de junio a septiembre de 2018, en la forma que fue resuelta por la SEC, incluido el cálculo de intereses, y deberá practicar una nueva inspección del estado del medidor de electricidad, explicando la forma como se han realizado las facturaciones con detalle, precisión y en un lenguaje claro y sencillo que permitan ser comprendidas fácilmente por la actora.

**Se previene** que la Ministra Sra. Repetto, fue de la opinión de revocar la sentencia apelada, y de ordenar una nueva inspección del medidor, pero refacturar únicamente el periodo de septiembre de 2018, teniendo presente que ese



era el único periodo que estaba pendiente de cumplir por parte de la recurrida.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo de la Ministra Sra. Vivanco.

Rol N° 132.341-2020.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. María Eugenia Sandoval G., Sra. Ángela Vivanco M., Sra. María Angélica Repetto G., y por el Abogado Integrante Sr. Álvaro Quintanilla P. No firman, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, las Ministras Sra. Sandoval por haber cesado en funciones y la Sra. Repetto por no encontrarse disponible su dispositivo electrónico de firma.



En Santiago, a cinco de mayo de dos mil veintiuno, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

