

C.A. de Santiago

Santiago, cinco de marzo de dos mil veinticuatro.

A los escritos folios 44 y 47, estése a lo que se resolverá.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que comparece don Salvador Andrés General Placencia, abogado, en representación de don **Jorge Stalin Quizhpe Villavicencio** e interpone recurso de protección en contra de **Enel Distribución Chile S.A.** por el acto que estima arbitrario e ilegal consistente en el cobro de una deuda de servicios de \$9.192.383, que no corresponde al consumo efectivo del inmueble que ocupa, el que a su juicio vulnera la garantía contenida en el N° 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Fundando el presente recurso expone que su consumo mensual energía eléctrica no superaba en promedio entre los \$40.000 y \$60.000, sin embargo, en la factura N° 24954787 con fecha máxima de corte 24 de diciembre 2021 aumentó el consumo de manera inexplicable a la suma \$1.095.100, por lo que solicitó a la empresa que se generara una refacturación de la misma. Pese a los reiterados reclamos presentados, no obtuvo respuesta de la recurrida.

Refiere que ante ello formuló un reclamo a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en relación a la deuda, la demanda máxima y la refacturación de la misma, a lo que Enel respondió que la lectura estaba correcta, pero nunca se refirió a la demanda máxima, que era lo que se reclamaba.

Narra que, de manera adicional a estos inconvenientes, debido a problemas con la plataforma de facturación, la recurrida detuvo la emisión de facturas hasta junio del 2022 y ahí fue cuando llegaron las facturas acumuladas, todas con el mismo error anterior a la factura del mes de noviembre del año 2021, en donde la deuda sobrepaso los \$20.000.000, lo que lo llevó nuevamente a reclamar ante Enel, recibiendo la misma respuesta en orden a que los cobros estaban correctamente aplicados.

Expresa que en el mes de noviembre del año 2022 se ingresó reclamo en la SEC, que la autoridad sectorial contestó manifestando: “En respuesta a su reclamo, por el cobro de Consumos Excesivos, en su boleta del servicio, esta Superintendencia no autoriza a la empresa de Gas a facturar dichos consumos que se cuestionan, debido a que los antecedentes aportados no



acreditan que el consumo cuestionado se haya medido o registrado correctamente, según la normativa vigente”.

Agrega que con fecha 10 de abril del año 2023 la empresa de distribución eléctrica decide realizar una rebaja de \$12.645.942, pero que en las oficinas tampoco tienen conocimiento a que facturas afectan estas rebajas. Al analizar y tratar de entender al final admiten el error y descuentan el valor en exceso de la demanda máxima pero no realizan una re facturación y al no hacerlo pretenden que el recurrente asuma el valor del IVA que ya está facturado más los intereses por mora y tampoco rectifican la multa por consumo reactivo.

Apunta que, se presentó un recurso de reposición al que Enel indicó que ya se efectuó la rebaja y debe pagar lo que adeuda, que asciende a la suma de \$9.192.383, valor que duplica lo que en realidad debería pagar si se hubiese hecho una re facturación correcta.

Por lo anterior pide se ordene a la recurrida abstenerse de cortar el suministro de energía eléctrica mientras esté al día en el pago de los consumos indubitados, proceder a recalcular todos los cobros señalados dentro de tercero día o aquel que fije esta Corte; y se adopte cualquiera otra medida que se estime procedente para restablecer la juridicidad quebrantada y asegurar la debida protección de los sus derechos, con costas.

SEGUNDO: Que, informado el presente arbitrio constitucional comparece don Luis Andrés Vargas Corvalán, abogado, en representación de Enel Distribución Chile S.A. y solicita su rechazo, con costas.

Afirma que se ha apegado en todo momento a la normativa vigente.

Añade que el recurrente ha formulado reclamos a la fiscalizadora sectorial, con fecha 17 de mayo de 2022, y 25 de junio de 2022, este último se acoge instruyendo refacturar la boleta o factura cuestionada, respecto de lo cual se informa a la SEC, que la instrucción es para refacturar cargos provisionados, y el cliente no tiene cargos provisionados para el año 2022.

Advierte que el 9 de noviembre de ese año se formula un nuevo reclamo, ante el cual la Superintendencia mediante Oficio N°154758, de 2023, le instruyó refacturar los meses reclamados utilizando los consumos de los meses semejantes del año anterior, a lo que dio cumplimiento el 6 de febrero de 2023, rebajándose un monto de \$12.645.942 de un total de \$20.519.329, y quedando un monto de \$7.873.387, como saldo anterior.



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

Código: LGTZMXMFPD

El 7 de marzo de 2023 el recurrente formula un nuevo reclamo solicitando cumplimiento del ordinario N° 154.758, lo cual fue rechazado toda vez Enel dio cumplimiento total a las instrucciones de refacturación, manteniéndose a la fecha vigente un reclamo informado en el sentido de que no se ha detectado evidencia alguna en las lecturas posteriores, concluyendo que los valores se encuentran dentro del rango esperado para la estación invernal.

Hace presente que el recurrente cuenta con un empalme trifásico con una potencia suministrada de 27 kw, tarifa BT-43, con potencia contratada, giro Comercial nombre Cafetería Restaurante Patacon Ltda., mantiene una deuda pendiente de \$9.865.591, y ha realizado solo pagos parciales de lo facturado, su último pago lo realizó el 22 de noviembre de 2022 y se encuentra con suministro.

Plantea que, si el recurrente plantea discutir los montos cobrados, aquello es materia de un procedimiento de lato conocimiento.

Concluye que no existe ningún acto ilegal y arbitrario que afecte derechos constitucionales de la recurrente, y asimismo no hay derechos indubitados, por lo que el recurso debe ser rechazado.

TERCERO: Que, informando también al tenor del recurso, en calidad de tercero, compareció don Hernán Alarcón Méndez, Jefe de la División Jurídica (S) de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Relata que desde mayo de 2022 el usuario ha presentado una serie de reclamos relacionados con cobros excesivos de electricidad en contra de ENEL que motivó la emisión del Oficio N°154758, de 2023, instruyendo a la distribuidora a refacturar el periodo en controversia de acuerdo con los consumos de los mismos meses del año anterior. Frente a un nuevo reclamo, mediante Oficio Ordinario N°168412, esa Superintendencia tuvo por ejecutado lo que se había resuelto.

Indica que el usuario presentó otro reclamo en abril de 2023, cuestionando los cargos por consumo reactivos y argumentando que solo debería pagar la mitad de los \$9.192.383 que ENEL seguía cobrando después de la rebaja informada en marzo de 2023, y un recurso de reposición en contra del último oficio emitido por esa Superintendencia, hasta la fecha no ha recibido respuestas a estos últimos reclamos por parte de ENEL.



Afirma que es necesario iniciar procesos para invalidar los actos administrativos contenidos en los oficios referidos, ya que no resolvieron adecuadamente la controversia sobre los cobros excesivos, una vez que se haya resuelto la acción cautelar actualmente en curso.

CUARTO: Que, en cumplimiento de lo ordenado por resolución de veinticuatro de agosto de dos mil veintitrés la Superintendencia de Electricidad y Combustibles amplió su informe precisando que advertía indicios de ilicitud en los oficios de ese origen, toda vez que el oficio del año 2022 se pronunció sobre una cuestión diferente a la controvertida, en tanto que el Oficio N°154758, de 2023 se resolvió sin analizar los hechos del proceso y contrario a la regulación, toda vez que las distribuidoras tienen el derecho a cobrar según lo registrado en el aparato de medida de acuerdo con la valorización de los pliegos tarifarios, no siendo admisible el cobro de igual mes de un año anterior al controvertido.

Observa que el Oficio N°168412, de 2023 también aparece con visos de ilicitud, por tratarse de un acto de verificación de cumplimiento del Oficio N°154758.

Concluye que esa Superintendencia advierte que los actos mencionados no se pronuncian sobre el objeto de la controversia, esto es, si resultan procedentes los cobros por \$9.192.383 o, como lo plantea el usuario, se deben rebajar a la mitad, siendo necesario entonces resolver la cuestión controvertida, pero para dichos efectos deben perder validez los actos terminales o conclusivos emitidos y el acto de seguimiento que revisa el cumplimiento del Oficio N°154758.

QUINTO: Que, en lo que atañe al asunto que es materia de este arbitrio, aparece pertinente recordar que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, 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 arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

SEXTO: Que, del tenor de lo expuesto por las partes, lo informado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y los documentos



acompañados, valorados conforme a las reglas de la sana crítica, se advierten los siguientes hechos de relevancia fáctico jurídica:

1) Con fecha 10.05.2022 el recurrente presentó reclamo en contra de la distribuidora eléctrica, siendo derivado a la concesionaria para su tratamiento directo con el administrado, en tanto la regulación establece que se puede reclamar en la Superintendencia respectiva luego de no quedar conforme con la respuesta de la distribuidora.

2) Con data 24.07.2022, el usuario presentó reclamo en el órgano fiscalizador por cobros excesivos desde noviembre 2021, siendo acogido por esa institución, mediante Oficio N°129782, de fecha 03.08.2022, donde se calificó la controversia como un asunto de facturación provisoria por falta de lecturas al registro del aparato de medida, instruyéndose refacturar únicamente por el doble del promedio mensual del periodo sin lecturas;

3) Con fecha 16.11.2022, ENEL informó que resultaba imposible cumplir la instrucción de refacturación por no existir periodos sin lecturas efectivas al aparato de medida del usuario;

4) El 09.11.2022, el usuario vuelve a interponer reclamo por los cobros excesivos que se venían reflejando en su inmueble, siendo acogido el reclamo por la Superintendencia mediante Oficio N°154758, de fecha 04.01.2023, instruyéndose que el periodo en controversia sea refacturado de acuerdo con los consumos de iguales meses del año anterior, verificándose un error de copia al consignarse empresa de gas y no de luz;

5) Con fecha 07.03.2023, el recurrente presentó denuncia en contra de la recurrida por no cumplimiento de los resuelto en el Ordinario N°154758, de fecha 04.01.2023, lo que motivó por parte de la Superintendencia seguimiento a la concesionaria, informándose con fecha 10.04.2023, que se rebajó de la cuenta del usuario la suma de \$12.645.942 en conformidad al Ordinario N°154758, según carta de fecha 14.03.2023, por lo que con fecha 19.04.2023, mediante Oficio Ordinario N°168412, el órgano fiscalizador tuvo por ejecutado lo que se había resuelto;

6) Con fecha 04.04.2023 el actor reclamó ante la Superintendencia por improcedencia de los cargos por consumo reactivos en el periodo en controversia y, además, en igual a modo de recurso de reposición contra Oficio N°154758, de fecha 04.01.2023, alegó que se cobrara lo efectivamente consumido en el periodo en controversia y no se refacturara



de acuerdo a los meses del año anterior, toda vez que únicamente debería por tales consumos la mitad de los \$9.192.383 que cobra la concesionaria luego de la rebaja informada el día 14.03.2023;

7) A la fecha, no se han verificado por la institución fiscalizadora respuestas a estas últimas presentaciones del recurrente.

SÉPTIMO: Que, de acuerdo con el artículo 3° N°17 de la Ley N°18.410, corresponde a la Superintendencia resolver las controversias entre los clientes eléctricos regulados y las concesionarias del servicio público de distribución eléctrica, en las materias tratadas por la regulación eléctrica. En este sentido, el D.S. N°327/97 del Ministerio de Minería (“Reglamento Eléctrico”), dispone en su artículo 161 que cualquier persona podrá presentar reclamos a la Superintendencia en relación con el servicio prestado por el concesionario.

A su turno, el artículo 123 del Reglamento Eléctrico establece que los concesionarios deben facturar en base a las cantidades que consten en el equipo que registra los consumos del usuario, valorizados de acuerdo con los cargos definidos en el Decreto 11T/2017 del Ministerio de Energía, que fija tarifas eléctricas a los clientes regulados suministrados por concesionarias de distribución eléctrica.

OCTAVO: Que para la solución del asunto puesto en conocimiento de esta Corte, tiene relevancia lo informado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, a folio 26, quien precisa que de acuerdo con los procesos administrativos descritos en su informe, resulta imperativo iniciar procesos de invalidación de los actos administrativos contenidos en los Oficios números 129782/2022, 154758/2023, 168412/2023, toda vez que esa Institución debe fundadamente analizar los cobros reclamados el día 24.07.2022, componiendo la controversia mediante una definición clara de los cargos procedentes en el periodo que corre desde noviembre 2021, según los registros que constarían en el aparato de medida que operaría dentro de tolerancia, de acuerdo al Decreto Tarifario.

Agrega: “Así las cosas, si esa Ilustrísima Corte de Apelaciones estima pertinente, una vez concluida la presente acción cautelar, esta Superintendencia ejercerá su atribución de resolver reclamos entre ENEL y el Sr. Jorge Quizphe, para efectos de fijar los derechos que las partes tienen en la controversia que actualmente se conoce en instancias jurisdiccionales”.



NOVENO: Que, como colofón de lo que se ha venido estableciendo, queda en evidencia que el recurrente efectivamente ha sufrido una perturbación por diferencias de cobro en el suministro eléctrico que no se han podido esclarecer adecuadamente, pese a los reiterados reclamos del recurrente.

DÉCIMO: Que, el Código Ético de ENEL exige que dicha entidad, en los contratos y comunicaciones con sus clientes sean: “Claros y simples, redactados con un lenguaje lo más próximo posible al usado normalmente por los interlocutores (por ejemplo, para la clientela en general evitando cláusulas comprensibles solamente para los expertos, indicando los precios con el IVA, desglosando en modo claro cada gasto); lo que claramente no ha ocurrido en la especie.

De la misma manera, agrega el citado Código Ético de ENEL que, en el trato con sus clientes, “Enel se compromete a contestar siempre a las sugerencias y las reclamaciones de los clientes y de las asociaciones de protección de estos, recurriendo a sistemas de comunicación idóneos y oportunos (por ejemplo, servicios de centralita, direcciones de correo electrónico), prestando una atención especial también a los clientes con discapacidad. Corre a cargo de Enel informar a los clientes de la recepción de sus comunicaciones y de los tiempos necesarios para las respuestas que deberán ser breves en todo caso.”

UNDÉCIMO: Que, en la especie, queda claro de lo informado por la propia recurrida en estos autos, así como de lo expuesto por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles a folio 26, que Enel no ha cumplido con este estándar, lo que constituye una arbitrariedad resultando en una amenaza y perturbación de los derechos constitucionales invocados por la parte recurrente; lo que queda acreditado con los reclamos que tuvo impetrar la recurrente para obtener respuesta a sus comunicaciones en tiempo y forma.

DUODÉCIMO: Que, en este orden de ideas, el actuar que se reprocha a la recurrida ha resultado lesivo al derecho de propiedad del recurrente y es constitutivo de una amenaza al mismo del que dicha persona es titular, porque se ve expuesto a afectaciones posteriores en su patrimonio, por la vía de cobros compulsivos de una deuda que no puede serle atribuida por el motivo antes indicado.



DÉCIMO TERCERO: Que, en consecuencia, de los hechos descritos precedentemente, queda de manifiesto que la recurrida no ha dado cabal cumplimiento a sus obligaciones de informar clara y oportunamente a la recurrente en su calidad de clienta, de las circunstancias que llevaron a los cobros excesivos y de establecer cuál es su real y efectivo consumo de electricidad desde fines del año 2021. Asimismo, se constata que Enel no ha cumplido los estándares de actuación que le rigen al efecto, lo que constituye una arbitrariedad que vulnera la garantía de igualdad ante la ley y el derecho de propiedad del recurrente, reconocidos en el artículo 19 N° 2 y 24 de la Constitución Política de la República, por lo que el presente recurso debe ser acogido.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del recurso de protección de las garantías constitucionales, **SE ACOGE**, con costas, el recurso de protección deducido en favor de don Jorge Stalin Quizhpe Villavicencio, en contra de Enel Distribución Chile S.A., y se ordena a la recurrida:

1.- Verificar el adecuado funcionamiento del medidor de consumo de energía eléctrica del recurrente, sin costo para éste, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo;

2.- Realizar una auditoría y recalcular, dentro de décimo día de ejecutoriada esta sentencia, todos los cobros reclamados por el recurrente con indicación de los datos necesarios para una acertada inteligencia y que correspondan al real consumo del recurrente, lo anterior bajo la vigilancia y fiscalización directa de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, de acuerdo a las instrucciones que tal organismo dicte para estos efectos, entidad que deberá, asimismo, aprobar o rechazar el resultado de la auditoría y recalculo realizado por la recurrida;

3.- Abstenerse de cortar el suministro de energía eléctrica al recurrente mientras se encuentre al día en el respectivo pago de los consumos indubitados.

4.- ENEL deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado, en el plazo de quince días contados desde que este fallo adquiera el carácter de firme y ejecutoriado.



Regístrese, **comuníquese a la recurrida y a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles para los fines pertinentes.**

Archívese en su oportunidad.

Redactó el ministro señor Antonio Mauricio Ulloa Márquez.

N°Protección-7089-2023.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Antonio Ulloa Márquez e integrada por el Ministro (S) señor Matías De la Noi Merino y por el Abogado Integrante señor Oscar Torres Zagal. No firman el Ministro (S) señor De la Noi por haber terminado su suplencia ni el Abogado Integrante señor Torres por haber cesado en sus funciones.



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

Código: LGTZMXMFPD

Proveído por el Señor Presidente de la Séptima Sala de la C.A. de Santiago.

En Santiago, a cinco de marzo de dos mil veinticuatro, 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: LGTZMXMFPD