

C.A. de Santiago

Santiago, diez de julio de dos mil veinticinco.

**Visto y teniendo presente:**

**Primero:** Que mediante formulario tipo dispuesto por esta Corte comparece don **Gerónimo Alejandro Espinoza Molina**, quien deduce acción de protección en contra de **Enel Distribución Chile S.A.** y la **Superintendencia de Electricidad y Combustible**, exponiendo que el 7 de junio de 2023 presentó un reclamo ante Enel por facturación que no corresponde y la eliminación de consumo no registrado (CNR) ya que no pasaban a tomar el estado de luz.

Agrega que recurrió ante la Superintendencia de Electricidad y Combustible presentando un reclamo en contra de Enel, organismo que el 5 de marzo de 2024, mediante Resolución Exenta N°214.735, escueta e infundadamente señaló: “Las acciones tomadas por la empresa distribuidora dan efectiva solución a la situación reclamada”, lo que no sólo es arbitrario, puesto que carece de fundamento, sino que incumplen con lo básico de una resolución, que es el contenido de la información, los hechos y las pretensiones de las partes, así como los argumentos jurídicos que motivaron a la Superintendencia a fallar en favor de Enel. Señala que presentó recurso de reposición en contra de dicha resolución, y el 11 de octubre de 2024 fue resuelto indicando simplemente que se rechazó su solicitud por haberse pronunciado al respecto con anterioridad.

Afirma que se ha vulnerado su derecho a la integridad psíquica y a la propiedad al realizarse por Enel un cobro improcedente, también su derecho a no ser discriminado en el trato del Estado en materia económica y la igualdad ante la ley, por la vaga y caprichosa respuesta que da la Superintendencia de Electricidad y Combustible, sin haberse pronunciado como corresponde, dejando sus garantías constitucionales en el ámbito de la vulneración.

Aclara que el trabajador de Enel en terreno no tomaba los estados de luz, pasando de largo por el domicilio, generándose un sobreconsumo provisorio del estado de luz.

Por lo expuesto, pide retirar los cobros por sobreconsumo provisorio que le afectan.



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

Código: XRBLBXJTSTX

**Segundo:** Que evacuando informe por la **Superintendencia de Electricidad y Combustible** comparece su jefa de División Jurídica doña Nadia Muñoz Muñoz, quien previa referencia al marco normativo aplicable al caso, señala que el 29 de diciembre de 2023 el recurrente presentó un reclamo en contra de Enel Distribución Chile S.A., fundado en que en mayo de dicho año la empresa le habría emitido una serie de boletas con fechas de vencimiento para los días 06 y 08 de junio de 2023 por un total de \$ 902.771, lo que se debería al cobro de consumo no registrado (CNR) detectados en enero de 2022 relativos a la instalación eléctrica de su propiedad, ubicada en Eduardo Charme N° 1.327, comuna de Quinta Normal.

Indica que analizados los antecedentes expuestos, lo informado por la empresa y la documentación acompañada por el reclamante, mediante el Oficio Ordinario N° 214735, de 05 de marzo de 2024, se resolvió el reclamo acogéndolo a favor del usuario, bajo el entendido de que *“las acciones tomadas por la empresa distribuidora dan efectiva solución a la situación reclamada, estando dichas acciones dentro de los procedimientos y/o plazos estipulados por la normativa vigente”*. Posteriormente, el 07 de marzo de 2024, el recurrente presentó un recurso de reposición en contra de lo resuelto, reiterando los argumentos, y atendido que el recurso de reposición no aportaba antecedentes que tuvieran el mérito suficiente para desvirtuar lo que se había resuelto, mediante Resolución Exenta N° 28.021, de 11 de octubre de 2024, se rechazó dicha presentación, confirmando lo dispuesto a través del Oficio Ordinario N°214.735, de 2024.

Explica que efectuada una revisión adicional de los antecedentes del recurrente existen evidencias de que Enel, al facturar el consumo de la instalación del reclamante, habría infringido las normas que permiten facturar cobros por consumo no registrado, no acreditando su procedencia. Por lo demás, se advierte que de acuerdo a lo informado por la empresa al usuario, en su oportunidad, los cobros facturados en mayo de 2023 corresponderían a CNR detectados en enero de 2022, lo que resulta inconsistente desde la perspectiva de la oportunidad del cobro. Aún más, se ha podido constatar que en el traslado evacuado ante la Superintendencia Enel no acompañó la documentación exigida para cobrar consumo no registrado, aludiendo



solamente a un supuesto “castigo comercial” en el que se encontraría el usuario, argumento manifiestamente impertinente.

Concluye que en caso que SS. ltma. así lo determine, la Superintendencia puede iniciar el proceso de invalidación de la Resolución Exenta N°21.021, de 11 de octubre de 2024, que rechazó el recurso de reposición interpuesto por el actor, lo que permitiría conocer nuevamente el fondo del caso.

**Tercero:** Que evacuando informe por **Enel Distribución Chile S.A.**, comparece el abogado don Cristian Muñoz Levill, quien indica que el recurrente reclamó ante la Superintendencia de Electricidad y Combustible, caso 1987937, de 29 de diciembre de 2023: “Ciudadano solicita eliminar cobro por concepto de Consumo No Registrado (\$581.066), esto porque desconoce manipulación del equipo de medida. Solicita refacturación”. Se respondió a la Superintendencia el 4 de enero de 2024, y dicho organismo fiscalizador resolvió el reclamo mediante Oficio Ordinario N°214735, de fecha 5 de marzo de 2024, con “no ha lugar” para cliente: *“RESULTADO: En respuesta a su reclamo ingresado, esta Superintendencia resuelve su presentación indicando que, las acciones tomadas por la empresa distribuidora dan efectiva solución a la situación reclamada, estando dichas acciones dentro de los procedimientos y/o plazos estipulados por la normativa vigente”*. El cliente interpuso recurso de reposición con fecha 7 de marzo de 2024, siendo rechazado por la Resolución Exenta N°28021, de 11 de octubre de 2024.

Agrega que se trata de un cliente residencial con taifa BT-1, con una deuda de \$ 1.501.849, y el último pago efectuado por el cliente tuvo lugar el 3 de julio de 2023, por la suma de \$ 12.785.-. Cliente sin suministro, presentando auto reposiciones del servicio, y último corte tuvo lugar el 4 de noviembre de 2024.

Concluye que Enel Distribución Chile S.A. no ha cometido ningún acto ni incurrido en ninguna omisión arbitraria o ilegal que pudiera causar una privación, perturbación o amenaza al legítimo ejercicio de las garantías que el artículo 19 de la Constitución Política de la República asegura al recurrente.

Por lo expuesto, puede tener por evacuado informe, y en su mérito, rechazar el recurso de protección en todas sus partes.



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

Código: XRBLBXJTSTX

**Cuarto:** Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción 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 o providencias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado o de la afectada ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace dicho ejercicio.

Conforme a lo anterior, para la procedencia del recurso de protección se requiere la concurrencia copulativa de los siguientes requisitos de fondo: a).- Que se compruebe la existencia de una acción u omisión reprochada; b).- Que se establezca la ilegalidad o arbitrariedad de esa acción u omisión; c).- Que de la misma se siga directo e inmediato atentado (privación, perturbación o amenaza) contra una o más de las garantías constitucionales invocadas y protegibles por esta vía; y d).- Que la Corte esté en situación material y jurídica de brindar la protección.

**Quinto:** Que de conformidad con el mérito de los antecedentes, el acto arbitrario e ilegal en contra de cual se recurre, radica en la Resolución Exenta N° 214.735, de 5 de marzo de 2024, que se pronunció sobre un reclamo formulado por el recurrente en contra de Enel, por cobros supuestamente indebidos.

**Sexto:** Que para resolver es necesario tener en consideración que las resoluciones que emanan de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles tienen su fundamento en las funciones que le encomienda su normativa orgánica contenida en La ley N° 18.410, cuyo artículo 2° previene que su objeto será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.

Por otra parte la citada Ley N° 18.410 le otorga al Servicio -en lo atinente al tema que nos ocupa- la facultad de resolver, oyendo a los



afectados, los reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, pudiendo aplicar multas u otras sanciones y, aunque no medie reclamo, iniciar de oficio tales procedimientos cuando compruebe infracciones de las normas que le corresponde fiscalizar (artículo 3º, N° 17).

Asimismo es útil puntualizar que a la Superintendencia, entre otras funciones, se le han otorgado facultades para interpretar y aplicar administrativamente las disposiciones legales y reglamentarias cuyo cumplimiento le corresponde vigilar e impartir instrucciones de carácter general a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización (artículo 3º N° 34); para adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que observare, con relación al cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas de su competencia (artículo 3º, N° 36); y para sancionar el incumplimiento de las instrucciones y órdenes que imparta en el desempeño de sus funciones (artículo 3º A, en relación al artículo 15º, inciso 1º).

**Séptimo:** Que como ha quedado acreditado en virtud del informe evacuado por la SEC, si bien esa entidad desestimó el reclamo formulado por el recurrente en contra de Entel señalando que *“las acciones tomadas por la empresa distribuidora dan efectiva solución a la situación reclamada, estando dichas acciones dentro de los procedimientos y/o plazos estipulados por la normativa vigente”*, en el informe evacuado en estos autos afirmó que *“efectuado una revisión adicional de los antecedentes del recurrente existen evidencias de que Enel, al facturar el consumo de la instalación del reclamante, habría infringido las normas que permiten facturar cobros por consumo no registrado, no acreditando su procedencia. Por lo demás, se advierte que de acuerdo a lo informado por la empresa al usuario, en su oportunidad, los cobros facturados en mayo de 2023 corresponderían a CNR detectados en enero de 2022, lo que resulta inconsistente desde la perspectiva de la oportunidad del cobro. Aún más, se ha podido constatar que en el traslado evacuado ante la Superintendencia Enel no acompañó la documentación exigida para cobrar consumo no registrado, aludiendo solamente a un supuesto “castigo comercial” en el que se encontraría el usuario, argumento manifiestamente impertinente”*. En el mismo sentido señaló que en el caso que esta Corte lo disponga *“puede iniciar el proceso de*



*invalidación de la Resolución Exenta N° 28.021, de 11.10.2024, lo que permitiría nuevamente conocer el fondo del caso ... teniéndose previamente a la vista todos los antecedentes aportados por las partes”.*

**Octavo:** Que atendido lo reflexionado resulta palmaria la existencia de una actuación arbitraria que configura una vulneración de la garantía constitucional establecida en el numeral 24 de la Constitución Política de la República, atendido que se han efectuado cobros a la recurrente que podrían ser improcedentes, por cuanto la SEC ha reconocido la existencia de irregularidades por parte de Enel que ameritan a la revisión del reclamo formulado por el recurrente.

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 la Corte Suprema sobre la materia, **se acoge, sin costas**, el recurso de protección interpuesto por don Gerónimo Alejandro Espinoza Molina, **sólo en cuanto** se deja sin efecto Resolución Exenta N° 28.021, de 11 de octubre de 2024, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, debiendo esa entidad efectuar un nuevo pronunciamiento en relación con la reposición formulada por el recurrente en contra de la Resolución Exenta N° 214.735, de 5 de marzo de 2024.

Redacción del ministro Rodríguez Moreno

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

**Protección N°21260-2024.**



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

Código: XRBLBXJTSTX

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Presidente Fernando Ignacio Carreño O., Ministro Jose P. Rodriguez M. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, diez de julio de dos mil veinticinco.

En Santiago, a diez de julio de dos mil veinticinco, 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: XRBLBXJTSTX