

Santiago, quince de junio de dos mil veintiuno.

Vistos:

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

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

Primero: Que en estos autos se dedujo recurso de protección por doña Lilian Coronado Kaschel, en contra de la Sociedad Austral de Electricidad S.A (SAESA) y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), por el acto ilegal y arbitrario que consiste en el cobro excesivo de energía eléctrica durante los meses de marzo y abril de 2020. Indica que los cobros son improcedentes, pues ya pagó el consumo de esos meses, según consta en los comprobantes de pago que acompaña.

Segundo: Que la Sociedad Austral de Electricidad S.A, en su informe sostuvo que debido a la pandemia del Covid-19, durante los meses de marzo y abril de 2020, no fue posible efectuar lecturas de medidores y realizaron un cálculo promedio de los últimos 6 meses, considerando los meses de septiembre de 2019 a febrero de 2020, para la facturación en el mes de marzo de 2020, y considerando los meses de septiembre de 2019 a febrero de 2020, para la facturación del mes de abril de 2020. Indica que los datos de facturación son reales y corresponden al suministro eléctrico que efectivamente consumió la cliente. Explica que la última lectura del medidor de la recurrente fue la



del período del 22 de enero de 2020 al 20 de febrero de 2020, por 80 kWh. Expone que el consumo promedio de los últimos seis meses (septiembre 2019-Febrero 2020) para el mes marzo de 2020, de acuerdo al procedimiento de facturación provisoria contemplado en la legislación eléctrica, fue de 260 kWh, lo que se detalló bajo el concepto "devolución por facturación provisoria". Asimismo, el consumo promedio de los últimos seis meses (Octubre 2019-Marzo 2020) para el mes de Abril de 2020, el que se fijó en 252 kWh. Indica que en el mes de mayo de 2020, se reanudaron las lecturas de los medidores, por lo que en dicha facturación o boleta se hace alusión a la lectura anterior del cliente 28712 kWh (22 de enero de 2020 al 20 de febrero de 2020), y también a la lectura actual (22 de mayo de 2020), indicándose 30363 kWh, existiendo así una diferencia entre ambas lecturas de 1651 kWh. Afirma que de la lectura del mes de mayo señalada anteriormente, se indica el consumo de los meses de marzo, abril y mayo, al que una vez valorizado se le abonará lo ya facturado a título provisorio, de conformidad a la ley. En ese entendido, la boleta, cargo o factura del mes de Mayo 2020, no tiene ninguna anomalía y se apega en estricto a la legislación vigente, como asimismo a los cálculos propios y promedios aritméticos. Explica que las boletas o facturaciones de los meses de Marzo, Abril y Mayo de 2020, presentan una serie de otros ítems de cobro, como lo son



intereses por pago fuera de plazo y, particularmente, un "saldo pendiente" por consumo impago de meses anteriores, el que actualmente equivale a \$196.000__Indica que del análisis efectuado a los pagos realizados por la recurrente, se puede determinar que la actora posee una deuda de arrastre, pues a contar del mes de abril del año 2020 pagó los montos facturados con desfase de un mes, a excepción de la suma correspondiente a la facturación del mes de mayo, la que continúa impaga. Concluye que, en consecuencia, no existe cobro excesivo, sino que se trata del consumo efectivo de la actora, sin haber incurrido su parte en ninguna arbitrariedad o ilegalidad.

Tercero: Que, informando la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, sostuvo que con fecha 25 de mayo de 2020, SAESA S.A. emitió la boleta electrónica N°44739723, donde se contiene un cargo por consumo de energía por \$226.859, equivalente a 1651 kW/h, atendida la diferencia entre la lectura anterior equivalente a 30.363 kW/h y 28.712 kW/h, registrada en el aparato de medida N°62512 vinculado al inmueble de la usuaria.

Expone que todos los meses las empresas eléctricas toman la medida registrada en los aparatos de medida. Sin embargo, durante el presente año SAESA S.A. no tomó medida en el inmueble de la usuaria para los meses de marzo y abril, tomándose medida únicamente en mayo de 2020, por lo tanto, los 1652 kW/h corresponden a 3 meses de consumo.



Explica que la regulación eléctrica vigente establece que cuando no se toma lectura se debe facturar el promedio de los últimos seis meses, para el caso, 260 kW/h para el mes de marzo y 252 kW/h para el mes de abril, \$36.964 y \$40.261, respectivamente.

Afirma que, para la facturación del mes de mayo se cobraron los últimos tres meses y se descontó lo facturado en marzo y abril, en concreto, 512 KW/h, quedando pendiente de pago 1139 KW/h, por un monto para el cargo de energía de \$150.313.

En cuanto al proceso administrativo, con fecha 20 de julio de 2020, la usuaria planteó reclamo en contra de SAESA S.A. por los 1651 kW/h cobrados en el mes de mayo del presente año, atendido que sus consumos promedios no se alejaban de los 330 kW/h, resolviéndose, previo traslado a la empresa eléctrica, desfavorablemente, toda vez que los consumos correspondían a lo efectivamente registrado en el aparato de medida para los últimos tres meses, abonándose a la usuaria las facturaciones provisionales efectuadas, según se desprende del Oficio Ordinario N°44722 de fecha 3 de agosto de 2020.

Cuarto: Que el acto que se estima arbitrario e ilegal y vulneratorio de las garantías constitucionales, es el cobro excesivo de suministro eléctrico durante los meses de marzo y abril de 2020.



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, la Cartola de Cuenta Corriente, emitida por SAESA S.A., con fecha 4 de septiembre de 2020, da cuenta de los cargos y abonos que registra el número de servicio 304764585200, que corresponde al domicilio de la actora, por el período que va desde el 20 de junio de 2019



al 25 de agosto de 2020. Un análisis pormenorizado de los detalles de esos cargos y abonos, permiten sostener que la actora se encontraba al día en el pago de su servicio eléctrico hasta la boleta emitida con fecha 24 de febrero de 2020, por un monto de \$20.400, que aparece pagado el 14 de abril de 2020. Luego, al 25 de marzo de 2020, se agrega un nuevo cargo por \$43.600 que aparece pagado el 11 de mayo de 2020. A continuación, aparece un cargo por \$196.000 con fecha 19 de junio de 2020, monto que es controvertido por la actora. La SEC, en su informe, indica que el cobro de ese mes es el consumo efectivo de la facturación por el período de marzo, abril y mayo, y que corresponde hacer un descuento por las sumas pagadas durante los meses de marzo y abril. Tal descuento, al que alude el oficio de la SEC, no aparece reflejado en ninguno de los documentos acompañados, incluso las boletas de consumo eléctrico continúan indicando como saldo adeudado la suma de \$196.000. Por otra parte, si efectivamente se efectúa el descuento a la boleta de 25 de mayo de 2020, que registra el cobro de \$196.000 de los pagos efectuados por la actora en marzo y abril, por las sumas de \$20.400 y \$43.600 el saldo de la deuda no coincide con lo señalado por la SEC, pues una simple operación aritmética de sustracción da como resultado la suma de \$129.300 y no \$150.313, como informó la SEC. Tampoco la información entregada en esta cartola cumple con los criterios de claridad y precisión,



que son necesarios para dar solución al reclamo de la actora, pues no es posible contar con un detalle de los KW/h que, efectivamente, se fueron registrando en cada uno de los meses contemplados en la cartola y, específicamente, los que se registran antes de los meses en que no fue posible tomar el estado del medidor (marzo y abril) y el que se obtuvo cuando se volvió a tomar el registro y para hacer el cálculo exacto del número de kW/h, que, efectivamente, deben cobrarse. Finalmente, es importante hacer presente que, a pesar de que existe una substancial alza en el consumo de electricidad que se refleja en la boleta de 25 de mayo de 2020, no se acompañó ningún documento que acredite la certificación del buen funcionamiento del medidor de la actora, información que, a la luz de los antecedentes, aparece esencial para contar con información exacta, respecto de la total facturación que adeuda la recurrente, constatándose en consecuencia que no existe conformidad y relación entre la información que emana de los informes y de cada uno de los documentos acompañados.

Octavo: Que, atendido lo expuesto, 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 deuda que desconoce y tampoco existe certeza de cuáles son los consumos que, efectivamente, registra el medidor de electricidad para



cada uno de los períodos facturados, como tampoco de los descuentos que deben hacerse a la deuda del mes de mayo de 2020.

Noveno: Que, en este contexto, aparentemente, se han producido errores u omisiones en el cálculo del consumo efectivo de electricidad de la recurrente y en el proceso de re facturación de los períodos reclamados, los que deberán ser calculados nuevamente, incluida una 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.

Décimo: Que, conforme a lo expuesto, el actuar de las recurridas resulta arbitrario e ilegal y la presente acción constitucional debe ser acogida, puesto que se han 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 veintiséis de octubre de dos mil veinte y, en su lugar, se declara que **se acoge el recurso** de protección deducido, sólo en cuanto la recurrida Sociedad Austral de Electricidad S.A deberá



refacturar el consumo del período que va desde febrero de 2020 a la fecha, con indicación de cada uno de los pagos de la actora y el detalle del consumo de electricidad para cada uno de los meses facturados, descontándose las sumas pagadas y debiendo practicar previamente una 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.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Abogado Integrante Sr. Lagos.

Rol N° 132.189-2020.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sra. Ángela Vivanco M., Sr. Raúl Mera M. (s), Sra. Eliana Quezada M. (s) y por los Abogados Integrantes Sr. Jorge Lagos G. y Sr. Pedro Pierry A. No firman, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, los Ministros Sr. Mera y Sra. Quezada por haber concluido sus períodos de suplencia.



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

