

C.A. de Santiago

Santiago, doce de diciembre de dos mil veinticinco.

**Visto y teniendo presente:**

**Primero:** Que comparece don **Miguel Ángel Farías Fuentes**, interponiendo recurso de protección en contra de **Enel Chile S.A.**, por haber realizado cobros indebidos de consumo eléctrico respecto de un inmueble deshabitado, persistiendo en dichos cobros pese a las reiteradas gestiones administrativas y técnicas que han acreditado el error en la identificación del medidor. Actuación que considera ilegal y arbitraria, toda vez que la empresa recurrida ha facturado y cobrado consumos correspondientes a un medidor que no pertenece al departamento de propiedad del recurrente, vulnerando con ello los derechos fundamentales consagrados en el artículo 19 N°21 de la Constitución Política de la República, relativo al derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen, y en el artículo 19 N°24 del mismo cuerpo constitucional, concerniente al derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales, por lo que solicita que se ordene la normalización de los cobros del servicio eléctrico y la eliminación de los montos indebidamente facturados.

Señala que con fecha 27 de marzo de 2024 adquirió mediante remate el departamento N°1626, ubicado en calle Zenteno N°1482, comuna de Santiago, formalizándose la compraventa mediante escritura pública el día 30 de abril de 2024, siendo la finalidad de dicha adquisición la inversión y posterior arriendo del bien raíz. Posteriormente, refiere que en el mes de junio de 2024, tras obtener la correspondiente inscripción en el Conservador de Bienes Raíces, asumió los gastos asociados a dicha propiedad desde marzo de 2024 en adelante, incluyendo el pago de gastos comunes, suministro eléctrico y agua potable.

Indica que al revisar los cobros emitidos por Enel Distribución S.A., constató que se estaban facturando consumos de energía eléctrica pese a que el inmueble se encontraba completamente deshabitado, situación que constituye un error evidente en la medición y facturación del servicio, por lo que a partir de julio de 2024, se comunicó



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

Código: PRJYBMDEYRU

en reiteradas oportunidades con la empresa mediante su línea de atención telefónica, informando detalladamente el error e ingresando los antecedentes correspondientes para su regularización, sin obtener respuesta satisfactoria. Ante la falta de solución, concurrió en forma presencial a la sucursal de Providencia de Enel en los meses de septiembre y noviembre de 2024, dejando constancia escrita de lo ocurrido, registrándose la atención comercial N°700569719 y el reclamo formal N°700575927.

Menciona que con fecha 6 de diciembre de 2024 se realizó una visita técnica al inmueble por parte de don Sergio Orlando Gutiérrez González, técnico de la empresa Oca Global mandatado por Enel, quien determinó en terreno que el medidor vinculado a la boleta N°258515337 no corresponde al departamento 1626, sino al departamento 1625, siendo el medidor correcto el identificado con N°258515336. Paralelamente, interpuso reclamo ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles con fecha 28 de octubre de 2024, instruyéndose a Enel el día 8 de enero de 2025 la revisión de lo señalado. Posteriormente se ingresó un nuevo reclamo, abarcando el período entre julio de 2024 y enero de 2025. Para luego, con fecha 21 de abril de 2025, acudir nuevamente en forma presencial a las dependencias de la SEC para informar que Enel aún no había procedido a la devolución de los montos cobrados indebidamente.

Sostiene que los hechos relatados configuran una ilegalidad en la facturación y cobro de un servicio no prestado, vulnerándose el derecho del consumidor a pagar únicamente por servicios efectivamente prestados, conforme al artículo 12 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Argumenta que la recurrida ha cobrado consumos de energía eléctrica por un inmueble deshabitado, imputando dichos consumos a un medidor que no corresponde al departamento efectivamente adquirido, tratándose de un cobro indebido carente de causa legítima. Aduce que se vulnera el principio de legalidad contractual, dado que no se cumplió la prestación por parte del proveedor, el principio de buena fe objetiva aplicable en toda relación contractual y el derecho a la reparación e indemnización por daños patrimoniales derivados del cobro indebido.

El recurrente plantea que la empresa recurrida ha vulnerado su derecho a desarrollar cualquiera actividad económica y su derecho de propiedad, toda vez que los



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

Código: PRJYBMDEYRU

cobros indebidos han generado una conculcación de orden patrimonial, afectando además su integridad psíquica al generarle angustia, insomnio y otras situaciones que afectan su diario vivir.

Por estas razones, solicita que se acoja el presente recurso y, en su mérito, se ordene a la recurrida la normalización en los cobros del servicio eléctrico y la eliminación de la cuenta del usuario de los montos relativos a los consumos cobrados en las boletas reclamadas desde marzo de 2024 a la fecha, que ascienden a la suma de \$691.912, según dictamen emitido por la SEC.

**Segundo:** Que, el Enel Distribución Chile evacúa informe solicitando el rechazo del recurso en todas sus partes, en razón de que se encuentra en proceso de normalización del suministro del cliente y dando cumplimiento a las instrucciones emanadas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Expone que la recurrente realizó tres reclamos administrativos efectuados ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, donde se les instruyó por organismo fiscalizador, eliminar de la cuenta del usuario los montos relativos a los consumos cobrados en las boletas o facturas reclamadas por el usuario, presentes para los meses de marzo, abril, mayo y junio del 2024; efectuar las gestiones o acciones específicas en el servicio, consistentes en una cartola de consumos, lecturas, facturación, notas de crédito en caso de corresponder y acreditar con antecedentes lo ejecutado, con el objetivo de normalizar el asunto del reclamo en cuestión; y mediante Oficio Ordinario N°283091, de fecha 14 de mayo de 2025, les ordenó que, en un plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de dicho oficio, remita a la Superintendencia un Informe de Cumplimiento que contenga los medios probatorios completos y detallados exigidos, conforme al estándar mínimo para refacturación.

Señala que actualmente se encuentra en proceso de normalización del suministro del cliente a fin de dar cumplimiento íntegro a lo ordenado por la Superintendencia. Indica que el cliente es residencial con tarifa THRF, con una deuda de \$49.761, sin registrar periodos morosos, encontrándose con suministro.

En cuanto a los fundamentos jurídicos para solicitar el rechazo del recurso, argumenta que de lo expuesto se colige 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 o, en su defecto, que éstas fueron debidamente subsanadas, por lo que el recurso de protección ha perdido su oportunidad.

**Tercero:** Que, como se sabe, 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.

Consecuentemente, es requisito indispensable de admisibilidad de la acción cautelar de protección la constatación de la existencia de un acto ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, que provoque alguna de las situaciones que se han indicado y que afecte, además, una o más de las garantías constitucionales protegidas por el citado artículo 20 de la Carta Fundamental.

**Cuarto:** Que en el presente recurso el acto que se califica de ilegal y arbitrario lo constituye el hecho de haber realizado cobros indebidos de consumo eléctrico respecto de un inmueble deshabitado, persistiendo en dichos cobros pese a las reiteradas gestiones administrativas y técnicas que han acreditado el error en la identificación del medidor.

**Quinto:** Que, asentado lo anterior, cabe señalar que la empresa recurrida, al informar, señala que actualmente se encuentra en proceso de cumplimiento de lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que le instruyó eliminar de la cuenta del usuario los montos relativos a los consumos cobrados en las boletas o facturas reclamadas por el usuario.

**Sexto:** Que, el compromiso de la recurrida, respecto de proceder a la devolución de los dineros, constituye un reconocimiento de la improcedencia del cobro, cuestión relevante, toda vez que no acompaña comprobante alguno que dé cuenta de las



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

Código: PRJYBMDEYRU

aseveraciones y el compromiso que ha adquirido, limitándose a señalar que se encuentra en proceso de normalización.

En este punto, se debe precisar que pese a las instrucciones emitidas por la autoridad fiscalizadora, la empresa ENEL Distribución Chile S.A. no ha acreditado haber dado cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que dispuso eliminar los cobros efectuados al recurrente, observándose que ha sido contumaz en su actuar, a pesar de que los dictámenes que han sido despachados en virtud de los reclamos presentados por el cliente son obligatorios para la empresa de distribución de energía eléctrica.

**Séptimo:** Que el incumplimiento por parte de ENEL Distribución Chile S.A. de las instrucciones emitidas por la autoridad sectorial vulnera el principio de juridicidad que rige a los órganos y empresas sometidos a regulación administrativa, actuación ilegal y arbitraria que vulnera el derecho de propiedad del recurrente, consagrado en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre la materia, se resuelve que **se acoge**, sin costas, el recurso de protección interpuesto en contra de ENEL Distribución Chile S.A., ordenándose el cumplimiento inmediato de lo resuelto por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en cuanto a la regularización de la situación de cobro de los servicios de electricidad del recurrente.

**Regístrese y archívese en su oportunidad.**

N°Protección-17742-2025.



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

Código: PRJYBMDEYRU



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

Código: PRJYBMDEYRU

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Alejandro Rivera M., Sandra Lorena Araya N. y Abogada Integrante Magaly Carolina Correa F. Santiago, doce de diciembre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a doce de diciembre 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: PRJYBMDEYRU