

En San Miguel, a veinticinco de enero de dos mil veintitrés.

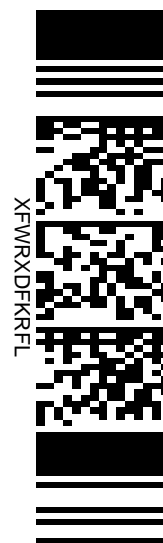
Vistos:

Primero: Comparece doña Karen Grace Concha Quiroz, domiciliada en Lecho del Río Sector C, parcela 30, Hospital, comuna de Paine, quien interpone recurso de protección en contra de la Compañía General de Electricidad S.A. (en adelante, CGE) y de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (en lo sucesivo, SEC) por las acciones que califica de ilegales y arbitrarias consistentes, por parte de la empresa, en no regularizar ni cobrar en forma adecuada los consumos eléctricos tanto de la actora como de su comunidad, en particular el cobro que se realiza a título de totalizador, y, por parte de la autoridad pública, desatender sus diversos reclamos relacionados con esta materia, lo que atenta contra sus garantías constitucionales.

Del relato de su libelo se puede desprender que la recurrente es parte de una comunidad ubicada en la comuna de Paine, en la que se realizan, por parte de la recurrida, cobros a título del consumo eléctrico domiciliario personal de cada una de las 46 viviendas del sector, exigencia a la que se sumó, en forma intempestiva, a contar de abril del año 2020, un monto que ha sido prorrateado entre los integrantes de la comunidad bajo el ítem “totalizador”. Explica que la empresa CGE señaló que este cobro obedece a que se incorporaron seis nuevas viviendas a la comunidad y que, luego, se regularizaría esta situación cobrando los montos correspondientes a todas las viviendas.

Señala que hasta la fecha de interposición de su recurso (esto es, el 30 de marzo de 2021) ello no había sido regularizado, a lo que añade otras irregularidades en los cobros, entre los que incluye cargos existentes para algunas viviendas y no para otras, casas a las que no se cobraba suministro a pesar de estar registradas y haber realizado los trámites correspondientes, boletas emitidas por varios meses de consumo, fluctuaciones en el dinero que se cobra por el “totalizador”, etc. Afirma que ello se tradujo en que los montos adeudados se fueron acumulando, ya que la recurrente, como varios de sus vecinos, no estaba dispuesta a subsidiar consumos de otros inmuebles o a pagar deudas que no le corresponden.

Indica que presentó diversos reclamos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, los que no fueron resueltos favorablemente, precisando que en uno de ellos se decidió en favor de la empresa, desde que habría acreditado que los cobros se ajustaban a la normativa.



Termina solicitando que se rebaje la suma que se le cobra a título de “totalizador” desde marzo del año 2020 a marzo del año 2021 y que se regularicen los cobros a su comunidad.

Segundo: Informó don Sebastián Leyton Pérez, Jefe de la División Jurídica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, señalando que mediante ingreso SEC N° 200527-001791, de 27 de mayo de 2020, la Sra. Karen Concha Quiroz interpuso un reclamo en contra de CGE por cobro excesivo por concepto de cargo del totalizador.

Agrega que, luego de recibir informe de la empresa eléctrica, y a través del Oficio Ordinario N° 36046, de 8 de julio de 2020, resolvió no autorizar a la distribuidora la facturación de los consumos cuestionados, pues no acreditó que dicho consumo se haya medido o registrado correctamente, considerando que no se aportaron pruebas, tales como fotografías, que permitirían identificar la correcta toma de lectura del medidor, en el inmueble del denunciante; informe de mantención periódica del equipo de medida o certificado de exactitud de medida, emitido por un organismo certificado por SEC. Añade que, además, dispuso refacturar las boletas o facturas reclamadas, utilizando el promedio de los consumos de los seis meses anteriores al período irregular indicado por la reclamante.

Señala que, ante el incumplimiento de lo resuelto, la recurrente reclamó y que, luego de ello y tras analizar el informe jurídico emitido por la División Jurídica del Servicio con motivo de la presentación de un recurso de protección, su parte concluyó que en la expedición del Oficio Ordinario N° 36046 no se dio estricto cumplimiento a las formalidades correspondientes, motivo por el cual lo dejó sin efecto y retrotrajo el procedimiento a la etapa de resolver nuevamente el reclamo, según se lee en la Resolución Exenta N° 33673, de 27 de noviembre de 2020. Explica que, agotado el procedimiento establecido al efecto, decidió rechazar el reclamo interpuesto por la Sra. Concha, lo que concretó mediante Resolución Exenta N° 34265, de 17 de marzo de 2021.

Asevera que de la lectura del recurso no se advierte la vulneración de alguna de las garantías establecidas en la Constitución Política de la República, requisito esencial para la interposición de la acción de protección, sin perjuicio de que tampoco es posible determinar la actuación ilegal o arbitraria que se imputa a su parte. Alega que, en todo caso, al adoptar la decisión impugnada su parte observó rigurosamente el principio de legalidad y consideró todos los antecedentes aportados al procedimiento administrativo, así como las facultades de que dispone en este ámbito, en cuyo mérito estableció, en primera instancia, la improcedencia del cobro por totalizador, para luego efectuar un nuevo análisis de



los antecedentes y determinar, en definitiva, que es procedente que en la boleta de consumo de energía eléctrica de la Sra. Karen Concha se incluya el cargo por totalizador, que se refiere al cobro efectuado cuando existe diferencia entre el consumo registrado por el totalizador y la suma de los consumos de los remarcadores, los que son prorrateados en un porcentaje proporcional al consumo de cada uno de dichos remarcadores entre los integrantes de la comunidad.

Concluye afirmando que el cobro realizado era procedente, puesto que así fue pactado con la comunidad y ratificado por la recurrente al pasar a formar parte del convenio para el suministro eléctrico a través de la suscripción de un contrato de adhesión, tras lo cual pide que se rechace el recurso, con costas.

Tercero: Al informar, Compañía General de Electricidad S.A. solicita el rechazo de la acción, con costas.

En primer lugar plantea la extemporaneidad del recurso de protección basado en que los hechos que se funda datan del mes de marzo del año 2020, en tanto que dicha acción fue interpuesta recién el 30 de marzo del 2021, esto es, fuera del plazo de 30 días fatales establecido en el Auto Acordado que regula esta materia.

En segundo lugar aduce que la situación relatada en el recurso fue superada ya que la usuaria reclamó por esos mismos hechos ante la compañía eléctrica y ante la SEC, entidades que dieron una fundada respuesta a la clienta, rechazando sus alegaciones por estimar que carecen de fundamentos.

Luego manifiesta que la acción intentada es improcedente, toda vez que el artículo 3 N° 17 de la Ley N° 18.410 dispone que la SEC deberá resolver los reclamos de los clientes regulados en contra de las concesionarias del servicio público de distribución eléctrica, como su representada, acción administrativa que ya fue decidida mediante una resolución que, por lo demás, no fue no objeto del reclamo de ilegalidad establecido en el artículo 19 de la citada ley.

En cuanto a los cobros cuestionados explica que, revisada la instalación de la clienta y su medidor, éste se encuentra en perfecto estado, que su parte ha conectado a todos los vecinos que la comunidad ha solicitado y, por último, que ha aumentado el número de casas en el sector y que se han incorporado luminarias, lo que podría justificar el aumento en el consumo de la comunidad, de modo que las diferencias que ello podría ocasionar entre los vecinos o las gestiones pendientes por parte de aquélla no son de responsabilidad de su representada, sin perjuicio de que ha cobrado a la actora lo efectivamente consumido.

Alega, además, que no existen garantías constitucionales vulneradas.

Cuarto: El recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción



de naturaleza cautelar destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos 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 moleste ese ejercicio

Por consiguiente, constituye presupuesto indispensable de la acción cautelar de protección la existencia de un acto u omisión ilegal -contrario a la ley- o arbitrario -producto del mero capricho de quienes incurren 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 referido artículo 20 de la Carta Fundamental.

Quinto: Para un adecuado entendimiento del asunto sometido al conocimiento de esta Corte, cabe consignar que el mérito de los antecedentes permite tener por establecidas las siguientes circunstancias fácticas, mismas que se ven corroboradas por el hecho de que ellas no han sido controvertidas por las partes:

a) Doña Karen Grace Concha Quiroz reclamó ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles el 27 de mayo de 2020 por cobros excesivos del suministro eléctrico.

b) Mediante Oficio Ordinario N° 36046 de 8 de julio de 2020 la autoridad resolvió favorablemente el mentado reclamo y, por ende, no autorizó a la empresa distribuidora a facturar los consumos cuestionados, puesto que los antecedentes aportados no acreditan que los mismos hayan sido registrados correctamente.

c) Por Resolución Exenta N° 33673, de 27 de noviembre de 2020, se dejó sin efecto el Oficio Ordinario N° 36046, de 8 de julio de 2020, y se ordenó retrotraer el procedimiento a la etapa de resolver nuevamente el reclamo.

d) Por último, analizados los nuevos antecedentes tenidos a la vista, la Superintendencia determinó que el cobro de que se trata resulta procedente y, en consecuencia, desestimó el reclamo interpuesto por la Sra. Concha, decisión contenida en la Resolución Exenta N° 34265, de 17 de marzo de 2021.

Sexto: Establecido lo anterior es preciso examinar la alegación de extemporaneidad formulada por la recurrida CGE, defensa que se asienta en la circunstancia de que los hechos materia de autos datan, de acuerdo a lo señalado por la propia recurrente, del mes de marzo de 2020, esto es, un año antes de la interposición de su acción, que fue deducida el 30 de marzo de 2021.

Para desechar la referida alegación basta señalar que, como quedó asentado en lo que precede, la Superintendencia del ramo desestimó el reclamo interpuesto por la actora mediante la Resolución Exenta N° 34265, de 17 de marzo de 2021, de lo que se deduce que la acción cautelar en análisis, por cuyo



intermedio se reprocha la mentada decisión, fue presentada dentro del plazo de 30 días previsto en el Auto Acordado que rige esta materia.

Séptimo: Por otra parte, la compañía recurrida adujo, además, la improcedencia de la acción intentada basada en que el artículo 3° N° 17 de la Ley N°18.410 dispone que la SEC es competente para resolver los reclamos presentados por los clientes regulados en contra de las concesionarias del servicio público de distribución eléctrica, como ha ocurrido en autos, determinación que, además, puede ser objeto de control jurisdiccional, al tenor de lo prevenido en el artículo 19 del mismo cuerpo legal.

Dicha alegación no será oída, considerando que el artículo 20 de la Carta Fundamental prescribe que el recurso de protección que allí se regula procede “*sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes*”, de lo que se sigue que la acción objeto de esta causa resulta procedente incluso en el caso de que el ordenamiento jurídico prevea otros recursos o acciones que permitan litigar en torno a la materia discutida en esta sede procesal, máxime si el de autos corresponde a un remedio de emergencia y de carácter cautelar que tiene por fin “*restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado*”.

Octavo: Despejado lo anterior cabe subrayar que, conforme a lo alegado en la especie, corresponde a esta Corte determinar si, a la luz de los hechos, la normativa que rige esta materia ampara la decisión de la SEC que es objeto de reproche en estos autos.

Noveno: En tal sentido resulta necesario recordar que el artículo 2 de la Ley N° 18.410 dispone que: “*El objeto de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas 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 normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas*”.

A su turno, el artículo 3 del mismo cuerpo legal prescribe que: “*Corresponderá a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles:*

[...]

17.- *Resolver, oyendo a los afectados, los reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en general, y que se refieran a*



cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales o reglamentarios cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar.

Los reclamos serán comunicados por la Superintendencia a los afectados, fijándoles un plazo prudencial para informar. Si dicho informe fuere suficiente para esclarecer la cuestión debatida, dictará resolución inmediata. Si el afectado no contestare en el plazo fijado o si el hecho imputado fuere estimado de gravedad, la Superintendencia deberá disponer que se practique una investigación que le permita formarse juicio completo y dictar la resolución que sea procedente.

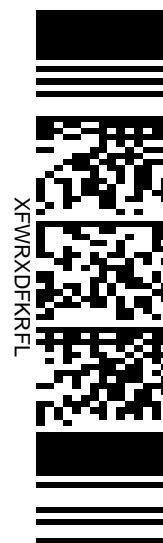
En las resoluciones que dicte podrá aplicar multas u otras sanciones, conforme lo autoriza esta ley.

Del mismo modo, aunque no medie reclamo, en los casos en que la Superintendencia compruebe infracciones de las normas cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar, podrá aplicar a los infractores las sanciones referidas.

La forma de tramitación, los plazos, los requisitos que deben cumplir las diligencias y actuaciones y la aplicación de sanciones, así como la interposición de recursos en contra de las referidas resoluciones, se ajustarán a lo dispuesto en el Título IV de esta ley y a lo que disponga el reglamento respectivo”.

Décimo: Por otro lado, es útil resaltar que las partes no han puesto en entredicho que la empresa CGE provee de energía eléctrica a la actora en virtud del denominado “Contrato de suministro de energía eléctrica totalizada” suscrito, con fecha 27 de septiembre de 2017, entre la citada compañía y Cooperativa Presidente J. F. Kennedy Ltda., en cuya virtud la primera se obliga a vender y la segunda a comprar la energía efectivamente consumida en el punto de entrega, al tenor de las estipulaciones allí acordadas, así como en el “Convenio de medición en redes particulares” de la misma fecha, conforme al cual la “diferencia entre el consumo total registrado en el medidor totalizador antes indicado y el consumo registrado en los respectivos remarcadores, se distribuirá proporcionalmente de acuerdo al consumo de cada instalación”.

Por otro lado, consta en autos que el reclamo presentado por la actora ante la SEC se fundó en *“un aumento de los kwh desde la instalación de la luminaria en mi hogar”* y, además, en *“un cobro excesivo por cargo a un totalizador ya que somos una comunidad y cuando pusieron una luminaria pública dijeron que se cobraría por parte iguales a todos de la comunidad que serían aproximadamente unos mil a dos mil pesos y eso nunca ha sido así mi cuenta de totalizador”*, añadiendo que pide una *“explicación por cobro excesivo de cargo de totalizador 6124689 el cual somos una comunidad y a más de 7 vecinos no se les hacen el cobro de este, por aumento de kw desde la instalación del medidor hasta la fecha que me han subido más de 100% y devolución de dinero por parte del cobro antes*



mencionado que por durante 13 meses llevo pagando un total de \$211967 en todos estos meses”.

Décimo primero: Enseguida es del caso observar que el examen de los antecedentes demuestra que, al informar el reclamo de la señora Concha Quiroz, la autoridad recurrida se limitó a sostener que su parte *“ha observado rigurosamente el principio de legalidad”*, que ha actuado *“en el ámbito preciso de sus atribuciones”*, de modo que no ha vulnerado o amagado alguna de las garantías constitucionales de la recurrente, destacando que aplicó rigurosamente *“el procedimiento de atención de los reclamos de los usuarios”* y que *“al adoptar la decisión que se impugna, consideró todos los antecedentes aportados al procedimiento administrativo [...] así como las facultades de que dispone para resolver sobre el asunto, resolviendo [...] que es procedente que en la boleta de consumo de energía eléctrica de la Sra. Karen Concha se incluya, el cargo por totalizador que se refiere al cargo efectuado cuando exista diferencia entre el consumo registrado por el totalizador y la suma de los consumos de los remarcadores”* y concluyó que *“el cobro realizado era procedente, atendido que así fue pactado con la comunidad y ratificado por la recurrente”*.

Por otro lado, es necesario destacar que en estrados los abogados de los recurridos expusieron que, con ocasión de la denuncia materia de autos, se fiscalizó el estado de los medidores de consumo de energía eléctrica de las casas de la cooperativa, así como del empalme instalado en la misma, pese a lo cual, según reconocieron explícitamente, no es posible determinar con certeza cuál es la causa del aumento en el cobro que generó el reclamo de la actora. Al respecto se limitaron a manifestar que dicho incremento podría obedecer a la inclusión de nuevas casas en la cooperativa o que podrían existir nuevas instalaciones (como, por ejemplo, casetas de seguridad) que lo justificaran.

Décimo segundo: El adecuado ejercicio de la facultad de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de fiscalizar el cumplimiento de la normativa eléctrica y resolver los reclamos de los usuarios, no se agota con la recepción de las denuncias y la posterior emisión de un acto meramente formal, sino que requiere, además, que la autoridad recabe los antecedentes necesarios para adoptar una resolución debidamente fundada, lo que, en el caso en estudio, suponía pesquisar exhaustivamente todos los aspectos de la denuncia formulada por la reclamante, hasta establecer, con precisión, cuáles son las razones, concretas y determinadas, que explican el “cobro excesivo” alegado por ésta en relación al “totalizador 6124689”, al igual que el motivo por el cual “a más de 7 vecinos no se les hace el cobro” de tal concepto, de modo que, una vez concluidas



las averiguaciones pertinentes, fuera posible entregar a la usuaria una explicación detallada e íntegra de las cuestiones que sometió a la decisión de esa autoridad.

Décimo tercero: Pese a lo expuesto, es lo cierto que la Superintendencia recurrida, en lugar de agotar las diligencias y averiguaciones requeridas para cumplir los señalados objetivos, se limitó a solicitar antecedentes meramente documentales a la empresa recurrida y a encargarle una visita a terreno, como se reconoció en estrados, pese a que esta última gestión, dado su carácter fiscalizador y trascendencia, debió ser llevada a cabo directamente por la autoridad sectorial, en lugar de entregar su ejecución a una de las partes involucradas en los hechos investigados.

En otras palabras, aun cuando la usuaria del servicio formuló un reclamo a fin de que se esclareciera, con toda precisión y detalle, el motivo por el que ha aumentado el cobro que la empresa distribuidora efectúa en razón de la provisión de energía eléctrica, la autoridad fiscalizadora, en lugar de ejercer cabal y debidamente sus potestades, se limitó a un ejercicio puramente formal de las mismas, resolviendo el asunto sin entregar, no obstante, la explicación que se le requirió, cuestión que resulta aun más relevante si se considera que los servicios entregados por la concesionaria son de aquellos que, si bien privatizados, allí donde existen, deben ser entregados de forma tal que no sólo se garantice el acceso al servicio pagado, sino además sea en la calidad y con el debido cobro por el consumo realmente realizado por los clientes.

Décimo cuarto: En estas condiciones, forzoso es concluir que, al obrar del modo negligente e insuficiente descrito, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles incurrió en una actuación que debe ser calificada de ilegal, en tanto supuso soslayar los deberes que el legislador le ha entregado, además de arbitraria, puesto que no se advierte la concurrencia de alguna justificación, racional y motivada, que explique semejante proceder, todo lo cual, por último, vulnera, como es evidente, el derecho de la actora garantizado en el N° 2 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, desde que la autoridad referida, en lugar de actuar de forma diligente, como debe ocurrir normalmente ante la presentación de otras denuncias, ha limitado su obrar en este caso a una actuación puramente formal e insustancial que no ha respetado cabalmente los derechos de la reclamante, a quien, por el contrario, ha otorgado un trato diferenciado y discriminatorio que no puede ser admitido, motivo que se estima bastante para acoger la acción en análisis.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema de Justicia sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías



Constitucionales, **se acoge** la acción cautelar impetrada en autos, con el sólo fin de que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles practique una investigación acabada y exhaustiva en torno al reclamo formulado por la actora, doña Karen Grace Concha Quiroz, que permita explicar detalladamente, si ese fuera el caso, las razones en cuyo mérito la Compañía General de Electricidad S.A. ha aumentado el cobro que, por concepto de energía eléctrica, efectúa a la primera.

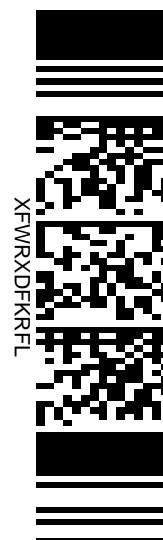
Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redactó el ministro Danilo Quezada Rojas.

N° 403-2021-Protección.

Pronunciada por la Primera Sala de esta ltma. Corte de Apelaciones de San Miguel, integrada por los ministros señor Roberto Contreras Olivares, señor Danilo Quezada Rojas y el abogado integrante señor Adelio Misseroni Raddatz.

Se deja constancia que no firma el abogado integrante señor Misseroni, no obstante que concurrió a la vista y posterior acuerdo de la causa, por no integrar sala el día hoy.





XFWRXDFKRFLL

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de San Miguel integrada por los Ministros (as) Roberto Ignacio Contreras O., Edwin Danilo Quezada R. San Miguel, veinticinco de enero de dos mil veintitrés.

En San Miguel, a veinticinco de enero de dos mil veintitrés, 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> o en la tramitación de la causa.
A contar del 11 de Septiembre de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.