

C.A. de Santiago

Santiago, catorce de julio de dos mil veintitrés.

**VISTO Y TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que, comparece doña Patricia Del Carmen Carrasco Arriaza, funcionaria pública, quien interpone recurso de protección en contra de ENEL S.A., por no haber dado respuesta a una solicitud de información relativa al consumo eléctrico de su domicilio.

Funda el recurso expresando que es cliente de la recurrida, por más de cuarenta años. Indica que, el mes pasado, solicitó a la empresa que detallara los consumos y pagos efectuados desde marzo del año 2019 a la fecha, pues ha debido pagar sumas de dineros muy altas, sin saber el origen de esos consumos, los que no se condicen con los que habitualmente pagaba, y que no se reflejaban en el medidor N° 253298-0 que corresponde a su domicilio. Adiciona que, hasta antes del marzo del año 2019, tenía consumos eléctricos mensuales que fluctuaban entre \$ 18.000 a los \$ 22.500, sin embargo, en 2022, pagó en ciertas ocasiones cantidades cercanas a los \$ 130.000, ante la posibilidad de que se efectuara el corte del servicio.

En definitiva, solicita que esta Corte solicite a la empresa eléctrica ENEL S.A., *“extender un resumen detallado mensualmente del consumo del medidor N° 253298-0 signado por el recurrido -ENEL S.A.- a la propiedad ubicada en calle Monseñor Carlos Casanueva N° 10324 de la comuna de La Florida, Región Metropolitana desde marzo del año 2019 a la fecha.”*;



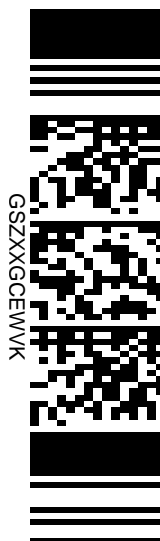
**SEGUNDO:** Que, informando, comparece don Miguel Calorio Miranda, abogado, en representación de Enel Distribución Chile S.A., quien expone:

Que, con fecha 24 de noviembre de 2022 la recurrente realizó un reclamo formal solicitando la regularización de los montos cobrados en su boleta de suministro eléctrico. Al respecto, mediante carta de fecha 15 de diciembre de 2022, que acompaña, respondió en los siguientes términos:

*“(…) Al respecto, es necesario mencionar que nuestra empresa factura mensualmente el consumo de sus clientes, a través de la comparación de una lectura actual con una lectura anterior, obtenidas del medidor de electricidad. Sin embargo, cuando por algún motivo no es posible registrar la lectura real, como nos ocurrió en su caso en los meses de julio a septiembre del 2021, la normativa eléctrica establece que las distribuidoras pueden cobrar un consumo provisorio, que se determina promediando la energía de los últimos 6 meses.*

*Conforme a lo anterior, el consumo cobrado en su boleta de octubre por 745 kWh reúne tu gasto entre el 18 de junio y el 20 de octubre del 2021, y el monto asociado a la energía provisorio que se te cobró durante todo ese período, fue inmediatamente devuelto en esa misma boleta.*

*Por otra parte, le informamos que debido a una mejora que estamos implementando en nuestro sistema, el proceso de facturación se ha visto afectado, lo que se traduce en que, cuando un cliente queda con un saldo a favor, como lo fue su caso, la boleta no refleja el monto en crédito.*



*Respecto de lo anterior, podemos indicar que, durante los siguientes meses, el monto a su favor se va a ir descontando respecto de los consumos mensuales facturados. ”*

Adiciona que no tiene registro de que la recurrente haya presentado algún reclamo ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), entidad fiscalizadora, sobre los hechos relatados en su acción de protección.

Agrega que, según la imagen que inserta, queda de manifiesto que la clienta posee un consumo regular de electricidad en el periodo de un año, siendo sus consumos más altos en los meses de invierno (como generalmente ocurre en todos los hogares); razón por la cual pudo haber visto un cobro mayor en dicho periodo.

De lo expuesto, colige 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, N° 24, de la Constitución Política de la República asegura a la recurrente, y, en consecuencia, no concurren en la especie los requisitos que la misma establece en el artículo 20 para que pueda prosperar la acción cautelar de protección de las garantías constitucionales y, por ende, el recurso intentado debe ser rechazado, con costas;

**TERCERO:** Que en lo que atañe al quid del 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



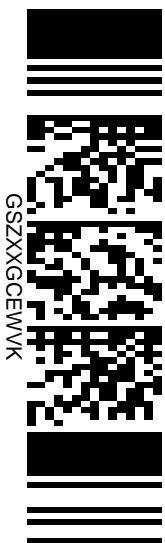
la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

Consecuentemente, constituye 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 la línea de lo que se viene reflexionando aparece oportuno resaltar que atendida la naturaleza cautelar de la presente acción constitucional, su finalidad apunta a amparar el pacífico y aparente legítimo ejercicio de un derecho determinado, el status-quo vigente, la normalidad imperante al momento de cometerse la acción u omisión agravante.

En efecto, este medio jurídico no persigue efectuar declaraciones sustantivas en cuanto a la titularidad de un determinado derecho o calidad jurídica, sino que evitar que por medios ilegales o arbitrarios se amenace, afecte o ponga término a la situación de hecho vigente respecto de ese derecho o calidad jurídica. En otras palabras, se persigue precaver que las personas se hagan justicia por su propia mano;

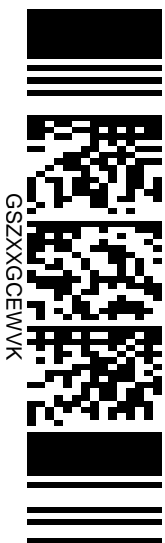
**QUINTO:** Que del análisis de los documentos aportados por las partes, las alegaciones de la recurrente y lo informado por la recurrida, es posible sostener que ésta última no ha logrado explicar la considerable alza del monto del servicio eléctrico cobrado a la actora durante los meses de junio a octubre del año dos mil veintiuno, ni la forma en que ha llegado a su quantum, ni ha



aportado antecedentes sobre el consumo del año dos mil veintidós, también referido en el recurso. Tampoco indica cuál es el real consumo de servicio eléctrico del inmueble que habita la actora en la época en que él se presumió por la recurrida, conforme a un promedio del consumo de los seis meses anteriores, ni a cuánto asciende la suma que se habría cobrado en exceso a la recurrente.

Todas estas incertezas que, como se ha dicho, no se justifican de modo alguno, toman el actuar de Enel S.A. en arbitrario, puesto que a pesar de las solicitudes de la recurrente y del informe solicitado por esta Corte, la recurrida se ha limitado a dar explicaciones según la experiencia del comportamiento general de sus clientes, sin demostrar la efectividad de sus afirmaciones y, mucho menos, la razón que justifica el llamativo aumento en los cobros de las cuentas de consumo de electricidad de la recurrente.

En efecto, durante los meses de octubre del año dos mil veintiuno Enel S.A. exigió a la actora el pago del servicio básico de electricidad por un monto asociado a un consumo de Kwh que no ha logrado explicar en términos adecuados, más aun considerando que se trata en este caso de un domicilio particular, habitado por dos personas, en que no se contaría con aparatos eléctricos capaces de generar el consumo que aparentemente sustenta dichos cobros, los que del modo antes referido aparecen, consecuentemente, caprichosos e infundados y, por ende, ilegales, evidenciándose con ello la afectación del derecho de propiedad de la actora, motivo por el cual se acogerá la presente acción cautelar a objeto de adoptar de inmediato las providencias que se juzgan necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección de la afectada.



Por estas consideraciones y en virtud de lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación del recurso de protección, **se acoge** la acción cautelar deducida por doña Patricia Del Carmen Carrasco Arriaza en contra de Enel Distribución Chile S.A., sólo en cuanto:

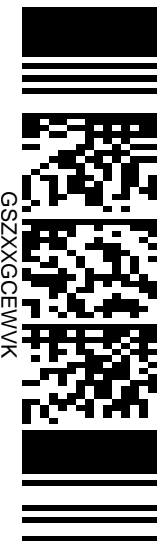
**I.-** Se ordena a la aludida empresa efectuar un informe explicativo a la actora, previo análisis del medidor correspondiente a su domicilio, de los cobros del servicio correspondiente a los meses de marzo de dos mil diecinueve a marzo de dos mil veintitrés, debiendo precisarse los Kwh consumidos, el valor de los Kwh, los aparatos eléctricos cuya utilización por la recurrente la harían incurrir en el gasto antes concluido y la justificación de los demás ítems que se agregan el valor total. En el evento de constatar algún error en el correcto registro y facturación del consumo eléctrico durante el periodo antes reseñado en el domicilio de la actora, la recurrida deberá efectuar la refacturación que corresponda y procederá a estudiar la legalidad de los términos de la repactación de la deuda celebrada, de conformidad a la Ley 21.249, entre ella y la actora.

**II.-** Sin perjuicio de lo anterior, se ordena a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles indagar el correcto registro y facturación de los referidos consumos eléctricos, en los términos antes indicados, debiendo informar a esta Corte en su oportunidad sus conclusiones sobre el particular y cualquier resolución que adopte a su respecto. Oficiese al efecto, adjuntando copia de esta sentencia, del recurso de protección y del informe de la recurrida.



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

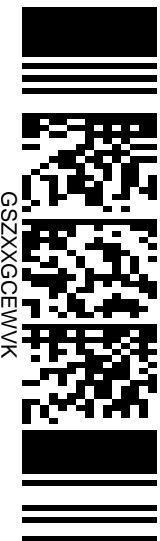
N°Protección-2518-2023.



GSZXXGCEWVK

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministra Maritza Elena Villadangos F., Ministro Suplente Carlos Escobar S. y Abogada Integrante Magaly Carolina Correa F. Santiago, catorce de julio de dos mil veintitrés.

En Santiago, a catorce de julio 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 02 de abril de 2023, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>