

C.A. de Santiago

Santiago, siete de septiembre de dos mil veintitrés.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece doña **Sheila Clara Canacer Torres** e interpone recurso de protección en contra de **Enel Distribución Chile S.A.** por el acto que estima arbitrario e ilegal consistente en el cobro de una deuda de servicios de más de \$1.500.000, que no corresponde al consumo efectivo del inmueble que ocupa, y por el cual ha procedido al corte del suministro de energía eléctrica, el que a su juicio vulnera la garantía contenidas en el N° 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Fundando el presente recurso expone que la recurrida ha cometido un error en la facturación de las boletas y, a pesar de que se he acercado en varias oportunidades a resolver este asunto, dicha empresa se niega sistemáticamente a otorgar una solución.

Agrega que realizó el correspondiente reclamo ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, sin obtener resultados hasta ahora, y por el cual la distribuidora eléctrica, emitió una carta en la que se señala que hubo una imposibilidad de efectuar lectura en la propiedad, y que se procedió a provisionar los consumos.

Niega que se hayan provisionado los consumos de los 6 meses anteriores, ya que, en ningún caso, el monto que se le cobra corresponde a una casa particular.

Alega que, por otra parte, si ENEL no efectuó la lectura del medidor, no fue culpa o negligencia de la recurrente, sino de la empresa, ya que las puertas de su propiedad se encuentran abiertas todo el año, de lunes a viernes desde las 07:30 am y hasta las 23:00 hrs., y los días sábado, desde las 09:00 am y hasta las 23:00 hrs, por funcionar en ella diversos servicios sociales.

Sostiene que, de las propias boletas emitidas por la recurrida, se lee claramente donde se originó el problema; y también, se puede observar la enorme cantidad de consumo durante ciertos períodos, lo que no es efectivo en la realidad.



Refiere que ya en varias oportunidades ha intentado proceder al corte del servicio de electricidad a lo que se he opuesto mostrando el reclamo hecho en la SEC.

Por lo anterior pide se ordene a la recurrida reponer el suministro de energía eléctrica, proceder a recalcular todos los cobros señalados a fin de que correspondan al real consumo de su inmueble, dentro de tercero día o aquel que fije esta Corte, cualquiera otra medida que se estime procedente para restablecer la juridicidad quebrantada y asegurar la debida protección de los sus derechos, con costas.

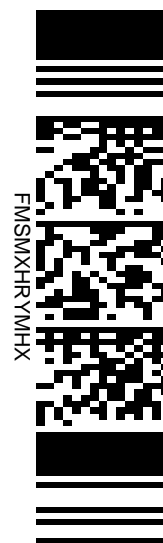
Segundo: Que, informado el presente arbitrio constitucional comparece don Luis Andrés Vargas Corvalán, abogado, en representación de Enel Distribución Chile S.A. y solicita su rechazo, con costas.

Afirma que se ha apegado en todo momento a la normativa vigente, y con arreglo al artículo 129 del decreto N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, Reglamento General de Servicios Eléctricos, realizó una facturación provisoria a la recurrida en los meses cuestionados, debido a la imposibilidad de tomar lectura del medidor

Advierte que, en la actualidad -al 15 de mayo de 2023-, mantiene una deuda de \$1.809.928, siendo el último pago efectuado el 16 de septiembre de 2021 por la suma de \$42.290.

Para mejor comprensión incluye una tabla con los consumos de la Sra. Canacer, del siguiente tenor:

| Fecha | Clave | Base |
|-----------|---------------|-------|
| 02/05/202 | Normal | 282 |
| 01/04/202 | Verifica clon | 201 |
| 01/03/202 | Normal | 237 |
| 01/02/202 | Normal | 220 |
| 03/01/202 | Normal | 515 |
| 01/12/202 | Provisionado | 472 |
| 02/11/202 | Normal | 365 |
| 03/10/202 | Normal | 356 |
| 01/09/202 | Normal | 529 |
| 01/08/202 | Normal | 1299 |
| 01/07/202 | Provisionado | 861 |
| 01/06/202 | Normal | 381 |
| 02/05/202 | Normal | 346 |
| 01/04/202 | Normal | 6.766 |
| | | |
| 01/02/202 | Provisionado | 66 |
| 03/01/202 | Provisionado | 66 |
| 01/12/202 | Provisionado | 66 |
| 02/11/202 | Provisionado | 66 |



| | | |
|-----------|--------------|-------|
| 01/10/202 | Normal | 405 |
| 01/09/202 | Provisionado | 330 |
| 02/08/202 | Cerrado | 0 |
| 01/07/202 | Cerrado | 0 |
| 01/06/202 | Cerrado | 0 |
| 03/05/202 | Cerrado | 0 |
| 01/04/202 | Normal | 307 |
| 03/03/202 | Normal | 328 |
| 01/02/202 | Normal | 707 |
| 02/01/202 | Cerrado | 0 |
| 01/12/202 | Normal | 312 |
| 02/11/202 | Normal | 349 |
| 01/10/202 | Normal | 331 |
| 01/09/202 | Normal | 384 |
| 03/08/202 | Normal | 403 |
| 01/07/202 | Normal | 1 450 |
| 01/06/202 | Cerrado | 0 |
| 04/05/202 | Cerrado | 0 |
| 01/04/202 | Cerrado | 0 |
| 03/03/202 | Normal | 242 |
| 03/02/202 | Normal | 261 |
| 02/01/202 | Normal | 260 |
| 02/12/201 | Normal | 223 |
| 04/11/201 | Normal | 262 |
| 02/10/201 | Normal | 758 |
| 02/09/201 | Cerrado | 0 |
| 01/08/201 | Normal | 391 |
| 01/07/201 | Normal | 378 |
| 03/06/201 | Normal | 1.287 |

Añade que, ante el reclamo presentado a la reguladora sectorial, envió una respuesta explicando que, frente a la imposibilidad de efectuar la lectura en la propiedad, se procedió a provisionar los consumos, valor que se calcula promediando el consumo de los 6 meses previos, y mencionando que *“Asimismo, con motivo de la lectura registrada con fecha 01 de abril de 2022, se procedió con el cobro del total del consumo para el periodo de comprometido entre el 02 de octubre de 2021 y 01 de abril de 2022, correspondiente a 6766kWh, y de forma paralela, en la misma boleta se efectuó la devolución del cobro provisionado, que asciende a \$ 40.025.*

Por otra parte, gracias a la lectura registrada con fecha 02 de mayo de 2022, logramos verificar que se encuentra en avance normal, por lo que consideramos correcta la facturación de su servicio”.

Adiciona que, frente a un nuevo reclamo, responde que con fecha 27 de abril de 2023, que no se observan irregularidades en el medidos, por lo que las lecturas son las correctas.



Expresa que no queda claro para esa parte cual es la conducta reprochada en el recurso. y, si la recurrente plantea discutir los montos cobrados, aquello es materia de un procedimiento de lato conocimiento.

Advierte que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles no ha reprochado su actuación, la deuda actual de la recurrente se ajusta a su consumo actual sumado a saldo anteriores no pagados, la cual de forma unilateral y mediante autotutela dejo de pagar sus cuentas de energía eléctrica.

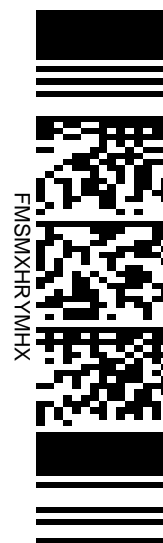
Concluye que no existe ningún acto ilegal y arbitrario que afecte derechos constitucionales de la recurrente, y asimismo no hay derechos indubitados, por lo que el recurso debe ser rechazado.

Tercero: Que, informando también al tenor del recurso, en calidad de tercero, compareció don Hernán Alarcón Méndez, Jefe de la División Jurídica (S) de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Relata que con fecha 4 de noviembre de 2022 y 25 de abril de 2022, la recurrente presentó ante ese organismo fiscalizador reclamos en contra de Enel Distribución S.A. fundados en que, en abril de 2022, había recibido una boleta, de parte de la concesionaria aludida, por un monto de \$845.428 pesos, lo que resultaba inexplicable, considerando que no tenía deudas previas con la empresa, y que el inmueble relacionado con el suministro era de tipo residencial. A lo anterior, añadió que el problema se debía a que Enel había dejado de tomar la lectura durante varios meses, situación que no le resultaba imputable, ya que su hogar siempre contaba con moradores, y existían las facilidades para que se realizara la lectura del medidor.

Aclara que de acuerdo a su modelo de gestión de reclamos es la propia empresa reclamada la que debe atender los reclamos presentados por sus usuarios, y solo ante la falta de respuesta de la empresa -la que debe darse en un plazo máximo de 30 días- o ante una insatisfactoria corresponde que se pronuncie la SEC.

Comenta que, en ese contexto, y habida consideración que en la especie no había una respuesta previa de la empresa reclamada trasladó dichas presentaciones para su debida atención, haciendo presente a la usuaria que tendría derecho a solicitar que la SEC resolviera su reclamo en



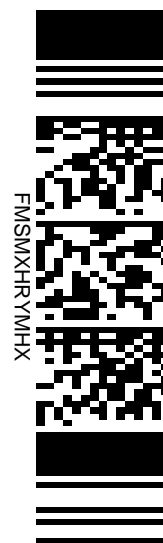
los casos señalados anteriormente. Con posterioridad a dichas presentaciones, no registra nuevos reclamos relacionados con la facturación del consumo eléctrico de la propiedad de que se trata.

En cuanto a las alegaciones de la recurrente precisa que, sin perjuicio de no haberse pronunciado, formalmente, respecto del caso de la Sra. Canacer, revisada la documentación acompañada al expediente judicial, puede observar que en forma previa a la facturación cuestionada por la usuaria -a saber, la boleta emitida con fecha 6 de abril de 2022, por un monto de \$845.428- existe un período de diez meses, desde mayo de 2021 a marzo de 2022, en que la concesionaria de distribución sólo tomó lectura del medidor en una ocasión, en octubre de 2021, facturando consumos provisorios en algunos meses, y en otros lisa y llanamente no facturando consumo alguno, lo que implica una transgresión de las normas que regulan la facturación del servicio público de distribución de electricidad, en particular del artículo 129 del Reglamento Eléctrico, por lo que la deuda actualmente facturada podría tener una base antijurídica.

Asevera, finalmente, que tampoco corresponden los apremios denunciados por la recurrente, en orden a cortar el suministro eléctrico de su propiedad.

Cuarto: 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.

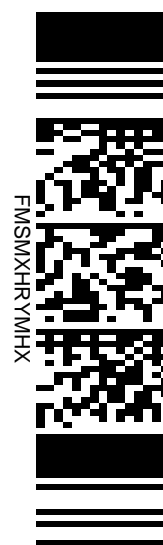
Quinto: Que, del tenor de lo expuesto por las partes, lo informado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y los documentos acompañados, se advierte con claridad que el recurrente ha sufrido una perturbación por diferencias de cobro en el suministro eléctrico que no se han podido esclarecer adecuadamente, pese a los reiterados reclamos del recurrente.



Sexto: Que, la Superintendencia de Electricidad informó que en forma previa a la facturación cuestionada por la usuaria -a saber, la boleta emitida con fecha 6 de abril de 2022, por un monto de \$845.428- existe un período de diez meses, desde mayo de 2021 a marzo de 2022, en que la concesionaria de distribución sólo tomó lectura del medidor en una ocasión -octubre de 2021-, facturando consumos provisorios en algunos meses, y en otros lisa y llanamente no facturando consumo alguno, lo que implica una transgresión de las normas que regulan la facturación del servicio público de distribución de electricidad, en particular del artículo 129 del Reglamento Eléctrico, por lo que la deuda actualmente facturada podría tener una base antijurídica, aunado a que tampoco corresponden los apremios denunciados por la recurrente, en orden a cortar el suministro eléctrico de su propiedad.

Séptimo: Que, a mayor abundamiento, el Código Ético de ENEL exige que dicha entidad, en los contratos y comunicaciones con sus clientes sean: *“Claros y simples, redactados con un lenguaje lo más próximo posible al usado normalmente por los interlocutores (por ejemplo, para la clientela en general evitando cláusulas comprensibles solamente para los expertos, indicando los precios con el IVA, desglosando en modo claro cada gasto); lo que claramente no ha ocurrido en la especie. De la misma manera, agrega el citado Código Ético de ENEL que, en el trato con sus clientes, “Enel se compromete a contestar siempre a las sugerencias y las reclamaciones de los clientes y de las asociaciones de protección de estos, recurriendo a sistemas de comunicación idóneos y oportunos (por ejemplo, servicios de centralita, direcciones de correo electrónico), prestando una atención especial también a los clientes con discapacidad. Corre a cargo de Enel informar a los clientes de la recepción de sus comunicaciones y de los tiempos necesarios para las respuestas que deberán ser breves en todo caso.”*

Octavo: Queda claro de lo informado por la propia recurrida en estos autos, que Enel no ha cumplido con este estándar en el caso de marras, lo que constituye una arbitrariedad resultando en la amenaza y perturbación de los derechos constitucionales invocados por la parte recurrente; lo que queda acreditado con los reclamos que tuvo impetrar la recurrente para obtener respuesta a sus comunicaciones en tiempo y forma.



Noveno: Que, en este orden de ideas, el actuar que se reprocha a ENEL ha resultado lesivo al derecho de propiedad del recurrente y es constitutivo de una amenaza al mismo del que dicha persona es titular, porque se ve expuesto a afectaciones posteriores en su patrimonio, por la vía de cobros compulsivos de una deuda que no puede serle atribuida por el motivo antes indicado.

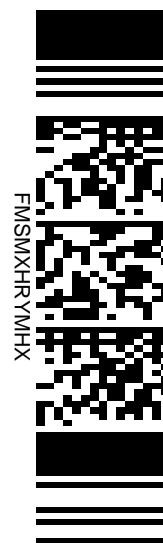
Décimo: Que, en consecuencia, de los hechos descritos precedentemente, queda de manifiesto que la recurrida no ha dado cabal cumplimiento a sus obligaciones de informar clara y oportunamente a la recurrente en su calidad de clienta, de las circunstancias que llevaron a los cobros excesivos y de establecer cuál es su real y efectivo consumo de electricidad durante los últimos tres años. Asimismo, se constata que Enel no ha cumplido los estándares de actuación que le rigen al efecto, lo que constituye una arbitrariedad que vulnera la garantía de igualdad ante la ley y el derecho de propiedad del recurrente, reconocidos en el artículo 19 N° 2 y 24 de la Constitución Política de la República, por lo que el presente recurso debe ser acogido.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del recurso de protección de las garantías constitucionales, **se acoge** el recurso de protección deducido por doña por doña **Sheila Clara Canacer Torres** en contra de Enel Distribución Chile S.A., y se ordena a la recurrida:

1.- Verificar el adecuado funcionamiento del medidor de consumo de energía eléctrica del recurrente, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo;

2.- Recalcular, dentro del plazo señalado precedentemente, todos los cobros reclamados por el recurrente con indicación de los datos necesarios para una acertada inteligencia y que correspondan al real consumo del recurrente;

3.- Abstenerse de cortar el suministro de energía eléctrica al recurrente mientras se encuentre al día en el respectivo pago de los consumos indubitados.



5.- ENEL deberá acreditar el cumplimiento de ordenado, en el plazo de diez días contados desde que este fallo adquiera el carácter de firme y ejecutoriado.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Protección N° 6637-2023.



Pronunciado por la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministra Veronica Cecilia Sabaj E., Ministra Suplente Erika Andrea Villegas P. y Abogado Integrante Jorge Gomez O. Santiago, siete de septiembre de dos mil veintitrés.

En Santiago, a siete de septiembre 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 03 de septiembre de 2023, 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 dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>