

C.A. de Santiago

Santiago, veintiuno de julio de dos mil veinticinco.

**Vistos y considerando:**

**Primero:** Que, comparece Catalina Pino Godoy, por si, quien interpone recurso de protección en contra del ENEL Distribución Chile S.A. y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles solicitando se ordene a ENEL a dar cumplimiento a lo dispuesto por la SEC, por cuanto la primera cobra desde febrero del año 2019 la copa de agua en su boleta particular, cuestión que no correspondería ya que se encuentra en los gastos comunes de su condominio.

Alega que desde 2023 intenta a través de SEC que ENEL detenga su cobro de la copa de agua y devuelva lo cobrado, haciendo caso omiso esta última de lo determinada por la superintendencia.

Pide, en definitiva, acoger la presente acción de protección y ordenar todas las providencias necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección.

**Segundo:** Que evacuó informe la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en el siguiente tenor.

Previa exposición normativa en cuanto al procedimiento de reclamos presentados ante dicho servicio expresa que la recurrente presentó el reclamo N°230522-000655, con fecha 22 de mayo de 2023, indicando que solicita la revisión del cobro de copa de agua en las boletas de consumo, ya que habría experimentado un aumento en el valor y que de acuerdo con lo informado por el abogado que los asesoraba en el año 2022, dicho cobro debió haber cesado.

Señala que puso en conocimiento de este reclamo a la empresa distribuidora, por medio de la plataforma PESEC, la cual respondió mediante carta de fecha 29 de mayo de 2023, señalando que “Como



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

Código: YXZLBXMCQCG

*antecedente inicial señalamos que todo lo referente al cobro por servicio común de un edificio o comunidad se encuentra claramente especificado en la Ley N°19.537 Nueva Ley de Condominios.*

*Al respecto debemos informar que el cargo por servicio común corresponde a la energía utilizada en las áreas comunes del edificio o comunidad, la cual es prorrateada a solicitud de la administración entre los departamentos y se factura mensualmente. Por lo anterior, si cliente no está de acuerdo con este cobro, deberá gestionarlo directamente con la administración de su edificio”.*

Explica que mediante Oficio Ordinario N°178830, de fecha 23 de junio de 2023, se pronunció indicando que “*considerando que la distribuidora entregó información inconsistente respecto del consumo de esos meses, esta Superintendencia no Autoriza a la empresa distribuidora a cobrar dichos montos en la cuenta del servicio del domicilio del reclamante, ni ejercer su facultad de corte de suministro por el no pago de estos cobros*”, fundado en lo dispuesto en el artículo 123 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, y en la inexistencia, dentro de los antecedentes acompañados, de registros de las lecturas y valores de consumos facturados en las boletas cuestionadas por la distribuidora, instruyendo reversar el monto por concepto de energía, para los meses cuestionados, de la cuenta del servicio, correspondiente del domicilio del reclamante indicado.

Posteriormente, explica que la recurrente presentó un nuevo reclamo signado como Incidente N°230926- 000386, en el cual expone que ENEL no habría efectuado el descuento correspondiente, conforme lo determinado por la SEC, en su reclamo anterior. Respecto de esto, otorgó traslado a ENEL, por incumplimiento,



respondiendo que *“el cobro cuestionado es por servicio común y se rige por ley de condominios, situación que no aplica refacturar”*. Explica que el Servicio se pronunció por medio de Oficio N°202244, de fecha 29.11.2023, instruyendo dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo indicado en el oficio dictado por la Superintendencia, atendido que la empresa distribuidora no ha demostrado concretamente haber dado cumplimiento a lo instruido.

Luego, mediante Reclamo N° 231228-000322 la usuaria presentó un nuevo reclamo, alegando el incumplimiento de la instrucción dada por SEC, y que continuarían los cobros por el ítem reclamado.

Al respecto, nuevamente se puso en conocimiento de la empresa reclamada, la cual respondió por medio de carta de fecha 3 de enero de 2024, que *“según lo instruido en el oficio N°178830, el cobro cuestionado es por servicio común y se rige por ley de condominios, situación que no aplica refacturar”*.

*Dado lo anterior, lo señalado por el oficio N°202244, no se debe considerar”*. Indica que la Superintendencia se pronunció favorablemente mediante Oficio Ordinario N°215373, de fecha 7 de marzo 2024, e instruyó dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo ya resuelto por este organismo.

Concluye que la usuaria hizo varias presentaciones vinculadas a la misma problemática ante esta Superintendencia, manteniéndose inalterable el pronunciamiento de este servicio, en cuanto a dar lugar al reclamo presentado y con ello no autorizar a la distribuidora a cobrar el ítem reclamado.

Esta instrucción debía hacerse efectiva dentro de los próximos 30 días, contados desde la fecha de notificación del oficio en



cuestión, y remitir un informe con el detalle de los cobros aplicados y/o devueltos a la cuenta del servicio, a esta Entidad mediante sistema de ingreso vigente.

Agrega esta recurrida que se ha visto sometida a la obligación de emitir un pronunciamiento respecto de los cobros impugnados por la recurrente. A su turno, advierte que la empresa distribuidora no presentó en sede administrativa recurso de reposición respecto de lo resuelto e instruido por esta Superintendencia ni ha dado cuenta de haber cumplido a cabalidad lo resuelto por este Servicio.

**Tercero:** Asimismo, informó al tenor del recurso el ENEL Distribución Chile S.A, quien evacuó su defensa en el siguiente sentido.

Previa exposición de los hechos señala que la Superintendencia resolvió mediante Oficio Ordinario N°178830, de fecha 23 de junio de 2023, como “Ha Lugar” para cliente: INSTRUCCIÓN A LA EMPRESA: se instruye a la distribuidora reversar el monto por concepto de energía, para los meses cuestionados, de la cuenta del servicio, correspondiente del domicilio del reclamante indicado en la Mat.

Sin embargo, tal como se señaló a la Superintendencia, el cumplimiento de lo ordenado no era posible, toda vez que el cobro cuestionado correspondía a deuda por servicio común y no deuda eléctrica del inmueble, rigiéndose según lo dispuesto en la Ley de Copropiedad Inmobiliaria y debiendo solucionarlo con la respectiva administración del inmueble.

A mayor abundamiento, alega que mismo cliente señaló en sus reclamos que el cargo objetado era por servicio común y copa de agua: este es un servicio común de toda la comunidad que se prorratea según la cantidad de departamentos. En la especie, el



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

Código: YXZLBXMCQCG

inmueble donde se encuentra el departamento del recurrente es uno de un total de ciento uno, en paralelo a los suministros eléctricos que prestan servicio a alumbrado, ascensores y otros enchufes del edificio. Estos últimos incluso cuentan con sus propios números de cliente del servicio común, a saber, N°537164-3, con tarifa BT-3 y N°355655-7, con tarifa BT-2.

Manifiesta que el cliente residencial con tarifa BT-1. Actualmente NO TIENE DEUDA y se encuentra con suministro activo, con lecturas de consumos normales.

Concluye que 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 de la Constitución Política de la República asegura a la recurrente o, en su defecto, éstas fueron debidamente subsanadas, por lo que el recurso de protección ha perdido su oportunidad.

**Cuarto:** Que el denominado recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enuncian, 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.

Consecuentemente, para la procedencia de la acción cautelar de protección es requisito indispensable la existencia actual de un acto o una omisión ilegal o arbitraria que provoque la afectación de alguno de los derechos fundamentales protegidos, de manera que la Corte



pueda quedar en posición de adoptar alguna medida que contrarreste, neutralice o anule los efectos indeseables de esa acción u omisión.

**Quinto:** Que, conforme con los antecedentes tenidos a la vista, particularmente del Oficio N°178830, de fecha 23 de junio de 2023, emitido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), consta que dicho organismo resolvió favorablemente el reclamo de la recurrente, instruyendo a la empresa ENEL Distribución Chile S.A. a abstenerse de los cobros que estaba realizando a la actora, que corresponden a aquellos cuestionados en autos, fundándose en lo dispuesto en el artículo 123 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, y en la inexistencia, dentro de los antecedentes acompañados, de registros de las lecturas y valores de consumos facturados en las boletas cuestionadas, instruyendo reversar el monto por concepto de energía.

Luego, ante nuevas denuncias de la recurrente, constata que Enel no ha cumplido la orden impartida, e instruye a dar estricto cumplimiento, conforme se desprende del Oficio N°202244, de fecha 29 de noviembre del año 2023 y Oficio N°215373, de fecha 7 de marzo 2024, ambos de la SEC.

**Sexto:** Que, como se aprecia, ENEL Distribución Chile S.A., se encuentra remisa a cumplir la orden emanada de la autoridad fiscalizadora en orden a abstener de cobrar la energía eléctrica cuestionada en autos - vinculados a de copa de aguas- ordenando reversar su cobro, realizado desde el año 2022 -época temporal establecida en el reclamo administrativo-, toda vez que, más allá de su sola declaración, lo cierto es que no ha acompañado antecedentes documentales que den cuenta que procedió en tal sentido.



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

Código: YXZLBXMCQCG

**Séptimo:** Que, en efecto, 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, pues no acompañó antecedentes que demuestren que no actualmente no cobra el servicio y que, efectivamente, reversó el cobro realizado, de acuerdo con lo resuelto por la SEC.

**Octavo:** Que, en este aspecto, se observa que la recurrida ha sido contumaz en el incumplimiento de lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, 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.

Enel ha pretendido justificar su incumplimiento en que no es posible reversar el cobro, alegación que no será atendida toda vez que la decisión de la autoridad se encuentra firme tras no haberse cuestionado lo resuelto. En efecto, no consta en autos que la recurrida haya intentado algún recurso administrativo o jurisdiccional que haya suspendido el cumplimiento de esa orden, por lo que debió cumplirla, en los términos establecidos por el artículo 51 de la Ley 19.880, atendida las competencias que el artículo 3° de Ley 18.840, así como el Decreto con Fuerza de Ley N°327 de 1997 que contiene el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, entrega a la SEC, normativa que determina que la empresa eléctrica deba acatar las instrucciones y resoluciones de la autoridad administrativa que se encuentra a cargo de su fiscalización.

**Noveno:** 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



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

Código: YXZLBXMCQCG

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.

**Décimo:** Que, atendido lo razonado en los motivos que preceden, el presente recurso de protección será acogido, en los términos que se expondrán en lo resolutivo.

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 Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se acoge**, con costas, el recurso de protección, **sólo en cuanto** este es incoado en contra de la empresa ENEL Distribución Chile S.A., ordenándose a esta última a dar cumplimiento inmediato e íntegro a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles contenidas en los Oficios N°178830 de fecha 23 de junio de 2023, N°202244 de fecha 29 de noviembre del año 2023 y N°215373, de fecha 7 de marzo 2024, absteniéndose del cobro de energía vinculado a la copa de agua, reversando el realizado desde el año 2022.

**Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad  
N°Protección-2392-2025.**



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

Código: YXZLBXMCQCG



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

Código: YXZLBXMCQCG

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Sandra Lorena Araya N., Ministro Suplente Luis Avilés M. y Abogado Integrante Jorge Gomez O. Santiago, veintiuno de julio de dos mil veinticinco.

En Santiago, a veintiuno de julio 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: YXZLBXMCQCG