C.A. de Santiago
Santiago, veintiuno de septiembre de dos mil veintiséis.

Vistos y teniendo presente:
Primero: Que con fecha 14 de agosto de 2026, comparecen [redacted] y [redacted], por sí, interponiendo acción constitucional de protección en contra de [redacted] por haber cortado y mantenido sin reponer el suministro eléctrico de su domicilio no obstante encontrarse pagada íntegra y previamente la deuda asociada, actuación que estiman ilegal y arbitraria, atendido que la interrupción se materializó pese a haberse exhibido el comprobante de pago a la cuadrilla interviniente y se prolongó por más de 48 horas, vulnerando con ello los derechos a la vida e integridad física y psíquica, y a la igualdad ante la ley, que la Constitución Política de la República asegura a todas las personas en su artículo 19 Nº1 y Nº2, solicitando se disponga la reposición inmediata del suministro.

Exponen que el 12 de agosto de 2026, a las 12:44 horas, pagaron íntegramente la deuda de $1.845.894 mediante el Banco de [redacted], y que minutos después, al concurrir personal técnico al inmueble, exhibieron el comprobante e informaron la situación de vulnerabilidad de [redacted], sin que ello impidiera la ejecución del corte.

Añaden que, según denuncian, personal en terreno habría exigido $300.000 en efectivo para evitar la suspensión, exigencia que rechazaron, existiendo registros audiovisuales del hecho.

Indican que [redacted] tiene 66 años, revistiendo la calidad de adulto mayor y que [redacted], de 59 años, se encuentra en [redacted] formal de calificación de invalidez ante la Superintendencia de Pensiones.

Manifiestan que desde el mismo día efectuaron múltiples reclamos ante [redacted], generándose los folios [redacted] y [redacted], y que la empresa informó reiteradamente "servicio OK" pese a persistir la falta de electricidad.

Refieren que, ante la falta de solución, [redacted] recurrió a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y, el 14 de agosto de 2026, a las 14:44 horas, presentó un requerimiento urgente ante el Ministerio de Energía, individualizado como [redacted], [redacted].

Sostienen que, al momento de interponer la acción, el hogar completaba su tercer día calendario sin electricidad, produciéndose pérdida de alimentos por quiebre de cadena de frío y gastos extra[redacted]s, estimando preliminarmente perjuicios superiores a $1.000.000, con reserva de las acciones indemnizatorias correspondientes.

Argumentan que el corte resulta cuestionable por haberse ejecutado con posterioridad al pago acreditado, y que subsiste, en todo caso, una omisión autónoma de reposición mantenida durante días pese a los reclamos.

Alegan que se vulnera el artículo 19 Nº 1, por cuanto la prolongación del corte compromete condiciones elementales de seguridad y habitabilidad de un hogar integrado por un adulto mayor y una persona en proceso de calificación de invalidez, afectando su integridad psíquica, y el artículo 19 Nº 2, por estimar arbitrario mantenerlos privados del servicio después del pago íntegro y de reiteradas gestiones, en circunstancias de vulnerabilidad conocidas por la recurrida.

Solicitan que se ordene a [redacted] reponer inmediatamente el suministro eléctrico si aún permaneciere interrumpido, adoptar las medidas necesarias para asegurar su continuidad, abstenerse de toda represalia, identificar a la cuadrilla interviniente, informar el estado de la investigación por la presunta exigencia irregular de $300.000, explicar la inconsistencia del mensaje "servicio OK", conservar los registros técnicos y administrativos del suministro.

Segundo: Que evacúa el informe requerido [redacted], en re[redacted] de [redacted] solicitando el rechazo de la presente acción constitucional deducida en su contra, con costas.

Señala que, según pudo constatarse en la base de datos comercial del cliente [redacted], efectivamente los recurrentes solucionaron la deuda que se encontraba impaga respecto del suministro del inmueble, encontrándose dicha deuda al día, con un saldo total de $0 y fecha de vencimiento de la última factura el 26 de septiembre de 2026.

Añade que, consecuentemente, el suministro eléctrico fue repuesto el 18 de agosto a las 11:04 horas, según registro del caso, el que da cuenta de una orden de repago con reposición ejecutada en esa fecha y hora, de una orden de reanudación de reposición registrada el 13 de agosto de 2026 a las 19:57 horas, y de una orden de corte por deuda ejecutada el 12 de agosto de 2026 a las 12:41 horas.

Expone que no ha cometido ningún acto ni incurrido en ninguna omisión arbitraria o ilegal que pudiera causar 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, sostiene que dichas afectaciones fueron debidamente subsanadas, de manera que el recurso de protección habría perdido su oportunidad.

Argumenta que no concurren en la especie los requisitos que la Carta Fundamental establece en el artículo 20 para que pueda prosperar la acción cautelar de protección de las garantías constitucionales, por lo que el recurso intentado debería ser rechazado.

Solicita tener por evacuado el informe respecto del recurso de protección que dio origen a estos autos y, en mérito de lo señalado, rechazarlo en todas sus partes, con costas.

Tercero: Que, requerida por esta Corte, evacúa informe la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, la cual expone que, según el artículo 141 de la Ley General de Servicios Eléctricos, en casos de servicios impagos distintos de hospitales, cárceles y electrodependientes, el concesionario solo puede suspender el suministro después de transcurridos 45 días desde el vencimiento de la primera boleta o factura impaga, previa notificación al usuario con al menos 5 días de anticipación, conforme añade el artículo 147 del Reglamento de la Ley Eléctrica.

Añade que, según el artículo 152 del mismo reglamento, el concesionario debe restablecer la prestación del servicio dentro de las 24 horas siguientes de efectuado el pago y llevar registro diario de los usuarios a quienes se les haya cortado el suministro.

Refiere que, mediante [redacted], de fecha 20 de agosto de 2026, [redacted] formuló reclamo en contra de [redacted], exponiendo que la deuda de $1.845.894 fue pagada el 12 de agosto de 2026 a las 12:44 horas, que dicho pago fue acreditado mediante comprobante del Banco de [redacted], [redacted] [redacted], exhibido al personal técnico antes del corte, y que, no obstante, la electricidad fue igualmente interrumpida, denunciando además la presunta solicitud de $300.000 en efectivo por parte de personal en terreno.

Indica que, requerida al efecto, [redacted] informó que el cliente presentó un reclamo el 17 de agosto de 2026, encontrándose en etapa de análisis.

Manifiesta que, en base a los antecedentes disponibles, mediante [redacted] de 28 de agosto de 2026, resolvió favorablemente el reclamo, por estimar que las acciones de la empresa distribuidora no se ajustaron a los procedimientos y plazos de la normativa vigente, instruyendo a [redacted] verificar integralmente la situación reclamada, revisar las actuaciones realizadas en terreno y la procedencia de los cobros asociados, efectuar las correcciones pertinentes y remitir un informe detallado dentro de 30 días.

Sostiene que la materia denunciada ya se encuentra bajo su conocimiento y fiscalización, y que en caso de incumplimiento adoptará las medidas correspondientes en ejercicio de sus facultades sancionatorias.

Solicita tener por evacuado el informe solicitado en la presente causa.

Cuarto: 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.

Quinto: Que conviene dejar establecido que, principalmente, el acto ilegal o arbitrario que se denuncia con la presente acción de protección corresponde al corte del suministro eléctrico de los recurrentes teniendo la deuda con la recurrida cancelada y la posterior falta de reposición del servicio.

Sexto: Que en su informe, la recurrida acompaña antecedentes de que el suministro eléctrico fue restablecido el 18 de agosto de 2026, es decir, 6 días después del corte denunciado, lo que incumple 24 horas que tiene el concesionario para hacerlo.

Séptimo: Que, sin perjuicio de lo anterior, lo cierto es que el motivo principal de la presente acción constitucional se encuentra satisfecho, por cuanto el suministro eléctrico de los recurrentes se encuentra restablecido por lo que en este sentido esta Corte no advierte otra medida que haya de adoptar para restablecer el imperio del derecho, único motivo por el cual se rechazará el arbitrio constitucional.

En cuanto a las demás peticiones de la presente acción, las mismas exceden el ámbito de aplicación del recurso de protección.

Octavo: Que, a mayor abundamiento, todo lo que dice relación a la forma en que se realizó el corte y el comportamiento de la cuadrilla que lo realizó se encuentran siendo investigados por la Superintendencia de

Electricidad y Combustibles, conforme se desprende de su informe, por lo que estas reclamaciones están siendo conocidas por el órgano competente, a espera de una resolución de la misma, que en nada afecta el resultado de la presente acción constitucional.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo preceptuado en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado sobre Tramitación del Recurso de Protección, se decide que se rechaza, sin costas, el recurso de protección deducido a favor de [redacted] y [redacted] en contra de [redacted]

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.
Protección N°18.942-2026.