San Miguel, nueve de octubre de dos mil veintiséis

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que [redacted], mediante formulario de puño y letra, interpone recurso de protección en contra de [redacted], señalando que desde agosto del año 2024 hubo irregularidades en los cobros del servicio eléctrico, por lo que se solicitó visita de la empresa recurrida y revisión de medidor ya que las mediciones excedían lo normal para una propiedad habitacional.

Indica que, en primera instancia realizó los pagos de las boletas, pero luego por el comportamiento inusual y al no ver respuesta de la empresa [redacted] procedió a buscar asesoría en la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

Expone que, al 9 de febrero de 2026, la SEC habría dado respuesta a su petición, indicando que la empresa suministradora debía realizar gestiones vinculadas al cambio o revisión del medidor, la normalización del servicio y la eliminación de los valores adeudados o cobrados indebidamente. Sin embargo, sostiene que [redacted] no habría dado solución al inconveniente hasta la fecha de interposición del recurso.

En razón de ello, solicita que se acoja el recurso y se adopten las providencias necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar su debida protección.

Segundo: Que, [redacted], abogado, en representación de [redacted], evacúa informe al tenor del recurso solicitando su rechazo.

Expone que la recurrente formuló reclamos administrativos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Primero, el 7 de octubre de 2024, caso N°674825606, reclamó por cobros excesivos desde enero de 2024, asociados a facturación de consumo provisorio por falta de lectura del medidor, solicitando análisis, refacturación y eliminación de cobros e intereses. [redacted] respondió por carta N°2131502-SI, de 13 de octubre de 2024, señalando que entre febrero y mayo de 2024 se facturó consumo provisorio por 840 kWh, y que al

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

[redacted]

normalizarse la lectura el 11 de junio de 2024, se facturó consumo real de 2335 kWh, descontándose $108.663 por devolución de facturación provisoria.

Indica que, mediante Oficio Ordinario N°268539, de 30 de enero de 2025, la SEC resolvió desfavorablemente el reclamo, estimando procedentes los cobros. Sin embargo, tras recurso de reposición, la Superintendencia dictó la Resolución Exenta N°37604, de 9 de febrero de 2026, que acogió el recurso y dejó sin efecto dicho oficio, instruyendo a la distribuidora eliminar de la cuenta los montos relativos a consumos cobrados en las boletas o facturas reclamadas, correspondientes al período enero a junio de 2024.

[redacted] sostiene que dio cumplimiento a lo ordenado el 12 de febrero de 2026, refacturando al cliente y rebajando de la deuda eléctrica $320.277 por consumos eléctricos y $268.124 por intereses.

Luego refiere un segundo reclamo, caso N°854864567, de 25 de septiembre de 2025, en que se solicitó visita técnica para revisar el medidor, porque, al efectuar una prueba de fuga, este seguía registrando consumo pese a tener los automáticos bajados. La SEC, por Oficio Ordinario N°317616, de 9 de febrero de 2026, instruyó revisar el equipo de medida, normalizarlo si procedía y revisar la facturación asociada.

Al respecto, afirma que también cumplió el 12 de febrero de 2026, efectuando inspección técnica del medidor. Señala que el informe de [redacted], N°SMI-029399-2026, concluyó que el medidor cumple los requisitos del protocolo de verificación, funciona y registra dentro de clase.

Concluye que [redacted] no ha cometido acto u omisión arbitraria o ilegal, o que, en su defecto, las situaciones fueron debidamente subsanadas, por lo que el recurso habría perdido oportunidad. Solicita, en definitiva, que se tenga presente lo informado y se rechace el recurso de protección en todas sus partes.

Tercero: Que, [redacted], Jefa de la División Jurídica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, informa al tenor del recurso de protección Rol Corte N°1301-2026, deducido por [redacted] contra [redacted], por el cobro de $434.135, derivado de consumos entre

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

[redacted]

febrero y junio de 2024, que la SEC tuvo por improcedentes mediante Resolución Exenta N°37604, de 9 de febrero de 2026.

En cuanto a los hechos, señala que el 7 de octubre de 2024 la usuaria presentó reclamo contra la concesionaria por cobros excesivos por falla del aparato de medida, ya que en junio de 2024 se registraron 2335 kWh, cifra muy distinta a los consumos históricos, del orden de 200 kWh. Trasladado el reclamo, [redacted] informó que ello obedecía a facturación provisoria por falta de lectura durante los cuatro meses anteriores, indicando que a los 2335 kWh se restaron 840 kWh correspondientes a dichas facturaciones, pero guardó silencio sobre la alegada falla del medidor y la desviación respecto de los consumos históricos.

La SEC indica que inicialmente procesó el reclamo como una cuestión de facturación provisoria y autorizó el cobro mediante Oficio N°268539, de 30 de enero de 2025. Luego, la usuaria interpuso recurso de reposición, oportunidad en que la Superintendencia revisó lo resuelto y concluyó que el asunto no se limitaba a facturación provisoria, sino que el objeto de la controversia era el cobro excesivo por eventual falla del aparato de medida. Por ello, ante la falta de verificación del medidor y la pronunciada desviación de consumos históricos, acogió el recurso por Resolución Exenta N°37604, de 9 de febrero de 2026, no autorizando el cobro de $434.135.

Agrega que, atendida la presentación de la usuaria de 25 de septiembre de 2025, por Oficio N°317616, de 9 de febrero de 2026, ordenó a la concesionaria revisar el aparato de medida del punto de consumo, a fin de asegurar una medición certera de los consumos futuros en el inmueble de [redacted], comuna de Pedro Aguirre Cerda.

En cuanto a la regulación, cita el artículo 3 N°17 de la Ley N°18.410, sobre la competencia de la SEC para resolver controversias entre clientes eléctricos regulados y concesionarias; el artículo 19 de la misma ley, relativo a la reclamación de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones; y los artículos 123, 126 y 129 del Decreto N°327/97 del Ministerio de Minería, sobre facturación y lectura mensual de consumos. También menciona la Resolución Exenta N°31909/2025, que fija antecedentes que debe acompañar la distribuidora para habilitar cobros

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

por consumos que se desvían notablemente del registro histórico por eventuales fallas del medidor.

Finalmente, la SEC informa que, conforme a los actos emitidos en febrero de 2026, [redacted] debe eliminar de la facturación de la usuaria el monto de $434.135, con todos sus intereses, y verificar en terreno que el medidor registre correctamente los consumos. Añade que la concesionaria debe cumplir fielmente lo resuelto, más aún si no ejerció reclamación de ilegalidad para someter a control jurisdiccional la actuación administrativa.

Cuarto: Que 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 perturbe 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: Que por la presente vía se denuncia de ilegal y arbitrario el actuar de la recurrida, consistente en la mantención de cobros excesivos no registrados de energía eléctrica, pese a existir una resolución administrativa firme que ordenó descontarlos y al cambio o revisión del medidor de la actora.

Sexto: Que, según consta del informe de la Superintendencia, la empresa [redacted] no ha dado cumplimiento a las instrucciones formuladas en la Resolución Exenta N°37604, de fecha 9 de febrero de 2026, en la que acogió el recurso de reposición interpuesto por la recurrente, y en consecuencia no autorizó el cobro alegado por la usuaria de $434.135, pese a que tal decisión administrativa se encuentra firme y ejecutoriada, al no haber sido impugnada mediante los recursos legales correspondientes.

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

[redacted]

Séptimo: Que la omisión de cumplimiento de una resolución administrativa firme, no impugnada, deviene en ilegal -al vulnerar un deber jurídico exigible- y arbitraria -al no guardar relación lógica con el fin legal que el servicio regulado persigue-.

Tal conclusión es coherente con lo que se puede afirmar que constituye una adecuada definición de arbitrariedad, en cuanto se puede entender que lo son aquellos actos que carecen de toda lógica, fundamento o que proceden del mero capricho de quien emanan. Asimismo, la eficacia del fallo de protección exige que el acto u omisión cuestionado afecte derechos fundamentales, como el que en este caso resulta conculcado por la recurrida al dar un trato diferenciado a la recurrente respecto de otros usuarios, por lo que para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección de la afectada se hará lugar a su acción en los términos que se dirá.

Por estas consideraciones, y lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, se **ACOGE** el recurso de protección interpuesto por [redacted] en contra de [redacted], solo en cuanto **se ordena** a dicha empresa dar estricto cumplimiento a lo ordenado en la Resolución Exenta N°37604, de fecha 9 de febrero de 2026 dictada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles dentro del plazo de 15 días desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

N°1301-2026 Protección.

Edwin Danilo Quezada Rojas
Ministro
Corte de Apelaciones
Nueve de octubre de dos mil veintiséis
14:15 UTC-3

Carlos Osvaldo Hidalgo Herrera
Ministro(S)
Corte de Apelaciones
Nueve de octubre de dos mil veintiséis
14:08 UTC-3

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

[redacted]

Rodrigo Esteban Azócar Simonet
Abogado
Corte de Apelaciones
Nueve de octubre de dos mil veintiséis
14:24 UTC-3

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

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de San Miguel integrada por Ministro Edwin Danilo Quezada R., Ministro Suplente Carlos Osvaldo Hidalgo H. y Abogado Integrante Rodrigo Azocar S. San Miguel, nueve de octubre de dos mil veintiseis.

En San Miguel, a nueve de octubre de dos mil veintiseis, 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