

CHILE / JUSTICIA Y DD.HH / PORTADA

En medio del “error metodológico”: Corte ordena a Enel refacturar cobros excesivos y acatar a la SEC

El Ciudadano · 21 de octubre de 2025

La Corte de Apelaciones de Santiago estableció el actuar ilegal y arbitrario de la empresa al no corregir las facturas por los servicios eléctricos que cobró en exceso a un usuario entre octubre de 2023 y julio de 2024.



En medio de la fuerte controversia que se generó en el país, luego de que un informe técnico preliminar de la Comisión Nacional de Energía (CNE) detectara un “error metodológico” en la fijación de los precios de la electricidad durante los últimos ocho años, la Novena Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago acogió un recurso de protección y ordenó a la empresa Enel Distribución Chile S.A. dar estricto cumplimiento a una instrucción previa de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), que obligaba a la compañía a refacturar cobros excesivos realizados a un usuario.

En un fallo unánime, dictado por las ministras Maritza Villadangos y María Paula Merino, junto al abogado integrante Cristián Parada. El tribunal estableció de manera categórica que la actuación de Enel fue «ilegal y arbitraria» al no corregir

las facturas por servicios eléctricos cobrados en exceso al recurrente, M.F.P., en el período comprendido entre octubre de 2023 y julio de 2024.

El caso se remonta a un reclamo presentado por el usuario ante la SEC, organismo técnico que, tras analizar el caso, emitió el oficio ordinario N°244123 del 3 de septiembre de 2024. En dicho documento, la Superintendencia ordenó expresamente a Enel no cobrar los montos facturados en los meses reclamados y proceder a una refacturación específica del período.

Sin embargo, según constata el fallo, la empresa distribuidora «desconoció lisa y llanamente la aludida resolución administrativa» y no dio cumplimiento integral a lo ordenado.

Enel no logró explicar los montos facturados

La resolución judicial dejó en evidencia las falencias de la defensa de Enel. El tribunal determinó que la empresa no logró justificar sus acciones.

«Que del análisis de los documentos aportados por las partes, las alegaciones de los recurrentes, lo informado por la recurrente y, especialmente, por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, es posible sostener que Enel Distribución Chile S.A. no ha logrado explicar los montos facturados al actor durante el periodo en controversia ni la forma en que llegó a su quantum. Tampoco indicó la recurrente cuál es el real consumo de servicio eléctrico del inmueble de propiedad del recurrente en la época en que ellos fueron cuestionados y sometidos a escrutinio por el órgano técnico contralor», indicó.

El tribunal de alzada planteó que la SEC había dado una instrucción clara y pormenorizada para corregir el error, la cual fue ignorada por la empresa eléctrica.

«En efecto, tal como se constata de lo informado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, frente a un reclamo del actor por los referidos cobros que se le estaban realizando en el periodo previamente mencionado, dicha entidad

técnica ordenó a Enel Distribución S.A. no cobrar el monto facturado, en los meses reclamados, y ordenar la refacturación del periodo sin lectura en controversia, limitándola al doble del promedio mensual de ese periodo, sin que dicha compañía haya observado por completo tal decisión».

Comportamiento caprichoso e ilegal de Enel

La Corte calificó el proceder de Enel como un «incumplimiento contumaz» a la autoridad administrativa, lo que torna su actuar en «arbitrario». El fallo es explícito al conectar esta arbitrariedad con la afectación de los derechos del consumidor:

«Todas las incertezas que se han referido... no se justifican de modo alguno, sin que exista excusa razonable, tampoco, acerca del incumplimiento contumaz a lo ordenado por la autoridad técnica administrativa, todo lo cual torna el actuar de Enel Distribución S.A. en arbitrario, puesto que a pesar de las solicitudes del recurrente y de lo que le ordenó la SEC... la recurrida persistió en los cobros excesivos e ilegítimos».

En su conclusión, el tribunal de alzada planteó que comportamiento de la empresa «aparece, consecuentemente, caprichoso, infundado y, por ende, ilegal, evidenciándose con ello, entre otras garantías vulneradas, la afectación del derecho de propiedad del actor».

Como resultado de este análisis, la Corte de Apelaciones resolvió:

«Se acoge, con costas, únicamente en contra de Enel Distribución Chile S.A., la acción cautelar deducida por M.F.P (...) y, a efectos de restablecer el imperio del derecho, se ordena a la aludida empresa de distribución de energía eléctrica dar estricto cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustible por medio del oficio ordinario N°244123, de 3 de septiembre de 2024».

[Ver fallo Corte de Apelaciones](#)

Fallo en medio del “error metodológico”

El fallo del tribunal de alzada trasciende el caso particular, enviando un fuerte mensaje a las empresas de servicios regulados sobre la obligatoriedad de acatar las instrucciones de los organismos fiscalizadores como la SEC, y establece que la negativa a hacerlo, sumada a la falta de una explicación técnica coherente, constituye una actuación ilegal y arbitraria que vulnera los derechos de los usuarios.

Esta resolución se produce justo cuando está en debate público el informe de la CNE en el cual se reveló que durante años, las familias chilenas pagaron más de lo que correspondía por un error tarifario en el sistema eléctrico.

El núcleo del problema, según el documento, radica en que se aplicó dos veces el efecto inflacionario al utilizar simultáneamente el Índice de Precios al Consumidor

(IPC) y la tasa de interés corriente para operaciones no reajustables. Esta duplicación terminó inflando artificialmente las tarifas reguladas que pagan millones de chilenos.

De este modo, mes a mes, los hogares asumieron costos inflados mientras las empresas del rubro se beneficiaban del cobro indebido. De hecho, fuentes de la industria del mercado eléctrico advierten que se trata del mayor yerro cometido por la CNE en la historia de la institución y hablan de un costo de 100 millones de dólares, esta cifra solo representa el acumulado en favor de las generadoras durante los últimos dos años.

El error metodológico, de Energía, dejó al descubierto no solo fallas técnicas, sino también una fiscalización estatal insuficiente. La falta de control y la tardanza en la reacción del Gobierno permitieron que el problema se prolongara en el tiempo, afectando directamente a millones de familias, al comercio y a los indicadores del país.

A esto se suma que empresa [Transelec](#), principal operadora del sistema de transmisión nacional, admitió haber detectado inconsistencias en sus registros que llevaron a un cobro en exceso superior a los US\$100 millones a los consumidores.

Al respecto, el biministro de Economía y Energía, Álvaro García, explicó que este sobrecobro por parte de la compañía propiedad de un consorcio canadiense se debió a una «sobrevaloración de su propio capital», un elemento clave que incide directamente en la fijación de las tarifas eléctricas. El secretario de Estado señaló que la empresa alertó sobre el problema

“La propia empresa se dio cuenta de esta situación y nos la hizo ver, y hemos convenido en que la forma de devolver esos recursos sea nuevamente reduciendo las tarifas que las personas recibirán en enero próximo”, indicó el e de Estado.

Fuente: El Ciudadano