

**Santiago, veinticinco de marzo de dos mil veintiuno.**

**Vistos y teniendo presente**

**Primero:** Que la empresa Telefónica Móvil Chile S.A., representada por el abogado don Claudio Monasterio Rebolledo, interpone recurso de apelación contra la sentencia de diez de febrero del año dos mil veinte, dictada por el Ministro Subrogante de Transportes y Telecomunicaciones, don José Luis Domínguez Covarrubias que aplica a la concesionaria las siguientes sanciones:

1.- Al pago de una multa de 200 Unidades Tributarias Mensuales por no dar cumplimiento a lo resuelto por la Subsecretaría, mediante Resolución Exenta N° 10.883, de 10 de octubre de 2017, vulnerando con ello los artículos 28° bis de la Ley 18.168. General de Telecomunicaciones, en relación con lo dispuesto en la letra c) del artículo 6° del Decreto Ley N° 1.762, de 1997 y el artículo 19° del Decreto Supremo N° 194 de 20 de noviembre de 2012, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

2.- Al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, por no guardar y mantener a disposición de la autoridad competente, una copia íntegra y fiel del contrato suscrito por el señor Cristián Andrés Herrera Villena, infringiendo con ello lo dispuesto en la letra b) del artículo 15° del Decreto Supremo N° 18, de 09 de enero de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

3.- Al pago de una multa de 0,25 de una Unidad Tributaria Mensual por cada día que la afectada haya dejado transcurrir sin dar cumplimiento a la orden que le fuera impuesta en el Oficio de Cargos N° 16251, hasta la fecha de su íntegro cumplimiento.

Solicita se le absuelva de los cargos señalados, en subsidio, se le sancione con una amonestación, dejando sin efecto la multa fija y diaria o se la rebaje al mínimo legal, o a lo que esa Corte decida; en su defecto, que el cómputo para la contabilización sólo pueda iniciarse una vez que fallo este ejecutoriado.

En cuanto a los hechos que configuran los cargos formulados:

1° No haber dado cumplimiento a lo resuelto por la Subsecretaría, mediante Resolución Exenta N° 10.883, de 10 de octubre de 2017.



2° No guardar y mantener a disposición de la autoridad competente, una copia íntegra y fiel del contrato suscrito por el señor Cristián Andrés Herrera Villena.

Agrega que junto a lo anterior: ordena a telefónica para que, dentro de los 5 días hábiles contados desde la notificación del oficio, dé estricto y oportuno cumplimiento a lo resuelto en la Resolución Exenta N° 10.883 de 10 de octubre de 2017, y remitir el contrato suscrito por don Cristián Andrés Herrera Villena, informando de dicho cumplimiento, bajo apercibimiento de lo previsto en el inciso primero del artículo 38 de la Ley N° 18.168.

Señala respecto del primer cargo, que por un hecho involuntario y casual, la gestión para implementar lo dispuesto por la Resolución N° 10.883, de 2017, ha requerido mayor tiempo del área interna que atiende estos asuntos, sin embargo, añade que esta situación se encontraría subsanada, lo que no fue considerado en la sentencia.

Respecto del segundo cargo, indica que a la fecha de la contratación de los servicios, esto es, el 12 de febrero de 2014, no se encontraba vigente la obligación contenida en el Reglamento de Telecomunicaciones, toda vez que éste entró en vigencia a contar del día 13 de febrero de 2014

Agrega, que la sanción es desproporcionada por cuanto no toma en consideración todas las explicaciones de su parte y por no considerar las atenuantes de responsabilidad que la benefician, –artículo 11 números 7 y 9 del Código Penal.

Asimismo, opone excepción de ilegalidad del apercibimiento decretado de conformidad con el artículo 38 de la Ley N° 18168, argumentando que no corresponde la imposición de la multa puesto que ello sólo procedería una vez que aquello que se exige modificar, sea efectivamente calificado como una infracción.

Arguye que lo anterior genera un perjuicio a su parte, dado que implica:

a) prejuzgar sobre la decisión a adoptar en la materia a resolver, incluso antes de recibir la defensa de imputado y la prueba del caso.

b) hace ilusorio el derecho a defensa del imputado, obligándolo a actuar contra sus fundamentos y a generar situaciones de hecho contrarias a sus intereses, pues, en el caso que el imputado estimara justificado el controvertir la procedencia jurídica de lo exigido en el cargo, el no acatar el



MZQVXZXR SX

apercibimiento provocará la amenaza implícita de ver enormemente agravada la multa respectiva.

c) contraviene el principio non bis in ídem, puesto que se sanciona por los mismos hechos, con una multa diaria y con una multa base.

Por último, alega que se anticipa la sanción por cuanto implica que una cierta cantidad de días, que son anteriores a la data de ejecutoria de la resolución sancionatoria, igual entrarán al cómputo de la multa total a pagar.

**Segundo:** La sentencia que se impugna consigna que en el marco de un concurso para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en ciertas bandas de frecuencia, se otorgó a la recurrente la concesión del servicio de telecomunicaciones, al amparo de la Ley N° 18.168 o Ley General Telecomunicaciones.

Señala que por Resolución Exenta N° 10.883 de 10.10.17 la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en el marco del procedimiento de tramitación y resolución de los reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, acogió la insistencia presentada por el reclamante don Cristian Andrés Herrera Villena, en contra de Telefónica Chile S.A., ordenándosele a dicha concesionaria, en el ejercicio de sus atribuciones propias que recalcularan los cobros efectuados, de conformidad con las condiciones señaladas por los reclamantes en su insistencia, indicadas en la nómina adjunta o restituir, aquella suma que hubiese sido pagada, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento, además dispuso que Telefónica debía permitir el acceso al reclamante a la aplicación correspondiente vía web con el objeto de poder verificar su cuota de consumo del servicio de Internet satelital.

Agrega que mediante Ingreso Subtel N° 21.962 de 14 de febrero del año 2018, el consumidor denunció ante la Subsecretaría que la afectada no había dado íntegro cumplimiento a lo que le fuera ordenado mediante Resolución, sin que haya entregado un sistema de información en línea para que los clientes de Internet satelital puedan visualizar el consumo de datos.

Añade, que consta Informe Técnico N° 27.421/F-40 de 05 de octubre de ese año, de la Subsecretaría, el cual señala que mediante oficio Ordinario N° 12.350, de 03 de agosto mismo año, y luego de transcurrido 10 meses contados desde la primera presentación del reclamante, sin que la



concesionaria otorgara solución según lo resuelto por la Subsecretaría, se requirió a Telefónica informar lo siguiente:

a) Causas de la falla, acciones urgentes comprometidas de solución y plazos específicos para tener operativa la consulta de consumo de cuota vía web para el servicio de Internet Satelital;

b) Compensaciones contempladas por su representada para el suscriptor en atención al incumplimiento;

c) De encontrarse operativa la plataforma virtual, remitir medios de verificación que permitan a la Subsecretaría confirmar su funcionamiento y

d) Remitir copia del contrato servicio de Internet Satelital suscrito por el Sr. Herrera Villena.

Analizada la respuesta entregada por la concesionaria mediante Ingreso Subtel N° 134.399, la División Fiscalización de la Subsecretaría concluyó:

- Que la empresa reconoció que la consulta vía web para verificar el consumo no estaba disponible.

- No se refirió a las compensaciones al usuario por la indisponibilidad de la consulta de consumo vía web, motivo del reclamo.

- No remitió el contrato a la Subsecretaría.

Así se constató que no dio cumplimiento a lo resuelto en Resolución Exenta N° 10.883 de 2017, toda vez que no se encuentra disponible la consulta de consumo vía web para el reclamante.

En cuanto al primer cargo, indica que se debe tener presente que ésta reconoce los supuestos fácticos de la imputación realizada, señalando expresamente que no logró implementar lo dispuesto por la Resolución N° 10.883, agregando que tal situación ya se encontraría subsanada. No obstante ello, señala que la División Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante Memorando N° 11058/F-40, rolante a fojas 87, concluyó que las impresiones de pantalla acompañadas por la afectada resultan "(...) insuficientes para demostrar la existencia y el funcionamiento de la citada consulta de consumo, la fecha de su implementación y menos la conformidad del usuario reclamante" y que Telefónica no aportó antecedentes en orden a haber puesto en conocimiento del usuario la efectiva activación, por lo que atendida la naturaleza objetiva del primer cargo, la única defensa



plausible era el cumplimiento de la misma, situación que no aconteció en la especie.

Respecto del segundo cargo, indica que la obligación de mantener una copia íntegra y fiel del contrato suscrito se encuentra consagrada en la letra b) del artículo 15° del Decreto Supremo N° 18, de 09 de enero de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, añadiendo que las imágenes de fojas 67 y 68, no resultaron suficientes por sí mismas para acreditar la fecha de celebración del contrato, por cuanto corresponderían a un sistema interno de la empresa, sin que se acompañe algún otro medio de verificación que permita acreditar la fecha en que el usuario contrató los servicios.

En cuanto a la excepción de ilegalidad del apercibimiento decretado, refiere que del tenor del artículo 38 de la Ley N° 18.168, es claro que se trata de una infracción distinta, que sanciona cada día que el infractor deje transcurrir sin ajustarse a las disposiciones de esta ley o de sus reglamentos, después de lo ordenado cumplir por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. En este sentido, la sentencia afirma que la propia disposición legal faculta a la Subsecretaría para ordenar a las concesionarias cumplir no solo con la normativa que regula materias de telecomunicaciones, sino también para apercibir a las mismas para que cumplan con dichas ordenes, cuando las concesionarias se nieguen a hacerlo.

Asimismo, la sentencia refiere que el apercibimiento impuesto no vulnera el derecho a defensa, porque la eventual multa que se pueda aplicar, solo se materializaría y haría efectiva, si la concesionaria no acredita el cumplimiento íntegro y oportuno de lo ordenado, y que tampoco se infringe el principio non bis in ídem, toda vez que del tenor literal de la citada regla, se desprende que la infracción imputada es distinta de la reprochada en el cargo cursado, consideraciones por las que rechaza la excepción de ilegalidad planteada.

**Tercero:** Que la sanción principal impuesta a la recurrente lo ha sido por infringir los artículos 28 bis de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en relación con lo estipulado en la letra c) del artículo 6° del Decreto Ley N° 1.762, de 1997 y el artículo 19° del Decreto Supremo N° 194 de 20 de noviembre de 2012, y por haber infringido lo dispuesto en la



letra b) del artículo 15° del Decreto Supremo N° 18, de 09 de enero de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

**Cuarto:** Que en cuanto al primer cargo, del análisis de los antecedentes aparece que no se encuentran discutidos los hechos que configuran la infracción, solo que el apelante aduce en su defensa que sí subsanó la situación y que la demora se debió a que requirió mayor tiempo del área interna que atiende estos asuntos, argumentos que fueron correctamente descartados en la decisión que se revisa, por cuanto era obligación de la empresa adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a la Resolución N°10.883, máxime teniendo en consideración que transcurrió un período de casi 10 meses, - desde septiembre 2017 a agosto de 2018 - sin que el consumidor haya podido acceder a la plataforma en cuestión, no siendo admisible esgrimir ahora dichos inconvenientes, pues ninguno de los hechos expuestos por la recurrente configuran una situación de fuerza mayor o caso fortuito que la exima de responsabilidad, sobre todo si se considera que se trata de una empresa dedicada precisamente a otorgar servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

**Quinto:** Que en cuanto al segundo de los cargos, también se vislumbra de los antecedentes y de la sentencia que se aplicó correctamente la letra b) del artículo 15° del Decreto Supremo N° 18, de 09 de enero de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, pues el infractor, en un primer lugar adujo que no encontró el contrato que se le solicitaba y posteriormente no acreditó la fecha de suscripción del mismo, puesto que sólo acompañó una impresión de pantalla de su sistema interno, que no permite precisar cuál sería la fecha real de suscripción del mismo, a más que si le era exigible tal obligación, puesto que suscribió un compromiso adendum al contrato con fecha 12 de febrero de 2015 y el Decreto data del 9 de enero de ese mismo año.

**Sexto:** Que en consecuencia, acreditado el hecho infraccional, desestimados los descargos y las alegaciones esgrimidas en la presente apelación, la sanción impuesta se ajusta a la legalidad y está conforme a la gravedad de los hechos, por lo que el quantum de la misma resulta proporcional, y acorde con las infracciones denunciadas en su contra y que no pudieron ser desvirtuadas.



MZQVZXRSX

Así constatado el incumplimiento que se le atribuye respecto de ambos cargos, tanto en cuanto a la imposibilidad de consultar la plataforma digital por el cliente, como en cuanto a la no exhibición de una copia hábil del contrato que se le pedía, la decisión recurrida está ajustada a derecho.

**Séptimo:** Que, en cuanto a la multa diaria, esta se encuentra expresamente regulada en el artículo 38 de la Ley N°18.168, y se refiere a una infracción diversa y por tanto anexa a la sanción principal que busca la corrección de la conducta infractora y el cumplimiento de lo ordenado por la Subsecretaría de Transportes en el plazo fijado, nada de lo cual se acreditó en la causa.

Es dable considerar que la autoridad ha actuado en ejercicio de sus competencias por lo que es inherente a ella el establecimiento de plazos de cumplimiento, pues precisamente la infracción surge por cada día que el infractor deje transcurrir sin cumplir lo ordenado y lo preceptuado en las disposiciones de la ley y sus reglamentos a cuya normativa y directrices debe ajustar su conducta.

En tales condiciones, resulta inconcuso que la multa diaria dice relación con el incumplimiento de las instrucciones dadas por la entidad y no con las situaciones puntuales a que se refirió el hecho infraccional imputado, las que debían ser resueltas en la forma y dentro del plazo otorgado por la autoridad y no lo fueron, de modo que no se advierten vulneraciones al principio de legalidad ni del non bis in ídem.

**Octavo:** Que a lo anterior se agrega que la sentencia ordenó determinar el monto concreto de la multa diaria una vez que se encuentre ejecutoriada, lo que resulta procedente por cuanto la infracción lo es por cada día que la afectada dejó transcurrir sin dar cumplimiento a lo ordenado por la Resolución N° 10.883, de 10 de octubre de 2017 y hasta que esa conducta sea enmendada, lo que bien pudo acontecer incluso antes de que el fallo quede ejecutoriado, lo que debe ser precisado en su oportunidad, sin que ello importe sancionar al recurrente con efectos retroactivos o en forma ilegal.

**Noveno:** Que en cuanto a la petición subsidiaria, los hechos acreditados y la entidad de la infracción constatada llevan a concluir que el quantum de la sanción principal resulta proporcional, pues la conducta de la recurrente afectó el derecho del cliente de obtener un procedimiento expedito



y eficiente de resolución de reclamos, encontrándose además dentro del rango establecido el que abarca desde 5 a 1000 Unidades Tributarias Mensuales.

Por estas consideraciones y normas citadas, **se confirma**, sin costas, la sentencia apelada de diez de febrero del año dos mil veinte, dictada por el Ministro Subrogante de Transportes y Telecomunicaciones, don José Luis Domínguez Covarrubias.

Regístrese y comuníquese.

Redactó la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile.

Civil N° 182-2021.-





Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra M.Rosa Kittsteiner G., Ministro Suplente Juan Enrique Olivares U. y Abogado Integrante Rodrigo Asenjo Z. Santiago, veinticinco de marzo de dos mil veintiuno.

En Santiago, a veinticinco de marzo de dos mil veintiuno, 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 06 de septiembre de 2020, 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 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>