C.A. de Santiago

Santiago, veintinueve de junio de dos mil veintiuno.

A los folios 10, 11 y 12: a todo, téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que, comparece Entel Telefonía Local S.A. interponiendo recurso de apelación en contra de la sentencia del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de 25 de agosto de 2020, que le impuso tres multas a beneficio fiscal de 100 UTM cada una, por sendos cargos formulados, por haber infringido las disposiciones contenidas en las letras a), e) y f) del artículo 63 y en el artículo 66 del Decreto Supremo N° 18, de 9 de enero de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, así como el artículo 5, tercer inciso, del Decreto Supremo N° 194, de 20 de noviembre de 2012, de la misma Secretaría de Estado, que aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Telecomunicaciones, por no cumplir con su obligación de consignar explícitamente en las boletas electrónicas materia del proceso, información relativa a la fecha de corte de servicio en caso de no pago, ni medios de acceso para obtener información sobre el detalle de la cuenta y los mecanismos y lugares habilitados para su pago; tampoco mecanismos para la interposición de reclamos y para consultar sobre la tramitación de los mismos y los plazos asociados al procedimiento de reclamos; y, por no difundir los diferentes medios y horarios de atención para recibir los reclamos, detallando las direcciones y números telefónicos o niveles de acceso respectivos.

BKKPJVWRJJ

Asimismo, el fallo impugnado dispuso imponer a la recurrente, una multa diaria, a beneficio fiscal, de 0,25 UTM por cada día que haya dejado transcurrir sin dar cumplimiento a la orden que le fuere impartida en el oficio de cargo de fojas 55, en el que se le apercibió a observar las disposiciones reglamentarias infringidas.

Solicita a esta Corte, que ordene retrotraer el procedimiento, remitiendo el expediente a primera instancia a fin de que se complete la notificación en la forma legalmente exigida en el artículo 16 bis de la Ley General de Telecomunicaciones y que, posteriormente, revoque la sentencia recurrida en todas sus partes o, en subsidio, la sancione con una amonestación, dejando sin efecto las multas, o rebaje las impuestas al mínimo legal o al monto que se estime procedente.

Segundo: Que, como fundamento del arbitrio intentado, el recurrente sostiene como primera alegación, que la notificación de la sentencia que ataca resulta inválida al tenor del artículo 16 bis letra b) de la Ley General de Telecomunicaciones, pues se realizó vía mensaje de correo electrónico y no personalmente o por cédula, haciendo presente que no se trata de una medida provisional de las que regular el artículo 32 de la Ley N° 19.880, ni puede aplicarse lo prevenido en la Ley N°21.180 de Transformación Digital del Estado, cuya vigencia aún no ha iniciado, generando un vicio que ha afectado gravemente a su parte, causándole indefensión, atendidas las medidas actuales de teletrabajo a que están sujetos los funcionarios de Entel, privándola de las herramientas y plataformas necesarias para recabar los antecedentes pertinentes y hacer efectivo su derecho a defensa.

BKKPJVWRJJ

En segundo término, insiste y reitera los argumentos de contestación de cargos, esto es, con relación al primero de ellos, que la boleta aludida sí contiene la fecha de corte en caso de no pago, pues en ella se consigna que Entel podrá cortar el suministro del o los servicios impagos luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento, sosteniendo una interpretación amplia y flexible de los artículos 63 y 64 del Decreto 18, cuyo espíritu no es el de establecer una data determinada para el corte del servicio, y que también se indican los medios de acceso para obtener información sobre la cuenta, que corresponderían a la página web de Entel y al número telefónico de su mesa central. Lo mismo, en cuanto a la manera de obtener información respecto de los mecanismos y lugares de pago, todo lo cual es posible mediante el sitio www.entel.cl.

En lo atinente al segundo cargo, sostiene que los documentos de cobro señalan la forma de obtener la información referida a los reclamos que los usuarios hayan efectuado, invitándolos a visitar al efecto el sitio web ya singularizado, así como los números telefónicos de reclamo.

Sobre la tercera imputación, afirma que en las boletas se refiere como medio para obtener información relativa a los canales de atención, el sitio web mencionado y el número telefónico para efectuar reclamos y consultar su seguimiento, terminando con que no ha existido perjuicio a los usuarios y que su parte ha actuado de buena fe en el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones.

Finalmente, cuestiona la legalidad del apercibimiento de multa diaria, ya que éste solo puede ser aplicado mediante una sentencia

BKKPJVWRJJ

ejecutoriada que haya calificado como indebida una conducta, ya que de lo contrario, se estaría prejuzgando sobre la materia incluso antes de recibir los descargos, haciendo ilusorio el derecho a defensa e infringiendo el principio non bis in ídem, a anticipar la sanción.

Tercero: Que, en lo relativo al defecto de notificación alegado, dicho cuestionamiento será desestimado, por cuanto en criterio de estos sentenciadores, el vicio que se denuncia no ha ocasionado perjuicios a la recurrente, desde que oportunamente hizo valer sus derechos, interponiendo el respectivo recurso que se conoce en alzada, sin precisarse, además, cuáles serían en específico los impedimentos que la afectaron y sus consecuencias, considerando la data de la interposición del presente arbitrio y que en la instancia no se han aportado nuevos antecedentes por dicha parte.

Cuarto: Que, ahora bien, en cuanto al fondo del asunto, del análisis de los antecedentes allegados al proceso, en particular de las boletas electrónicas aparejadas, es posible advertir que Entel Telefonía Local S.A. no dio cumplimiento a las disposiciones en que se fundamentaron los cargos formulados, contenidas en los artículos 63 letras a), e) y f) y 66 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones y artículo 5 inciso tercero del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Telecomunicaciones, ya que en tales instrumentos de cobro sólo se hacen menciones genéricas sin especificar, como exige la normativa, la fecha de corte del servicio en caso de no pago, e incluyendo la dirección de su página web y números telefónicos de una mesa central, lo que resulta insuficiente en cuanto a la carga que tiene de detallar los medios de acceso a los pormenores de la

BKKPJVWRJJ

cuenta y los mecanismos y lugares habilitados para su pago, los medios de interposición de reclamos y la consulta sobre su tramitación y plazos, y la difusión de los canales y horarios de atención al efecto, del modo como debidamente fue comprobado por el *a quo*, en el sentido que, aún cuando la documentación acompañada por Entel a fojas 96 y siguientes fuese la correcta, pese a su disconformidad con la que aportó en un primer momento a la causa, persisten en ella los vicios anotados sobre la omisión de la fecha cierta del corte del servicio y el procedimiento de reclamo que se indica, figura con plazos distintos entre los documentos o erróneos, de manera que no tiene la fuerza de contrarrestar los defectos e infracciones evidenciadas.

Quinto: Que, de este modo, teniendo los hechos consignados, la debida correspondencia con las infracciones descritas en las normas citadas, que acotan y precisan los deberes de que se trata, no existe reproche de ilegalidad que pueda atribuirse a la decisión cuestionada.

Por otra parte, la sanción impuesta se adecua también a la entidad de las infracciones según pudo establecerse con los antecedentes que se tuvieran a la vista por la autoridad respectiva.

Sexto: Que, respecto de la multa diaria, debe recordarse que en la parte final de la formulación de cargos se consignó lo siguiente: *"…a partir del décimo día hábil, contado desde la notificación del presente oficio, su representada deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones reglamentarias que se imputan infringidas, debiendo en igual plazo, mediante un informe técnico dirigido a la División Fiscalización de esta Subsecretaría de Estado, con copia en estos autos, informar sobre las acciones y*

BKKPJVWRJJ

medidas que adoptará y ejecutará, precisando los plazos de las mismas, para dar cumplimiento a la referida norma sectorial, haciendo referencia al número que identifica este documento. Esta orden y plazo se imparte y fija bajo el apercibimiento de lo previsto en el inciso primero del artículo 38° de la Ley N° 18.168. General de Telecomunicaciones.”. Luego, al persistirse en la omisión que fuera objeto de la formulación de cargos, la Ministra de Transportes dispuso aplicar a la empresa reclamante una multa de 0,25 Unidades Tributarias Mensuales, por cada día que se deje transcurrir sin dar cumplimiento a la información exigida.

Séptimo: Que, por consiguiente, antes que una sanción propiamente dicha, la multa diaria que se examina tiene una naturaleza coercitiva, cuya finalidad no es castigar o reprimir la conducta reprochada, sino que busca compeler al administrado para que la adecue al ordenamiento que le rige, como manifestación de la autotutela ejecutiva que se reconoce a la Administración, para lograr el cumplimiento efectivo del deber legal de colaboración que recae en los administrados, sin que requiera la substanciación de un procedimiento administrativo separado o independiente con ese propósito, ni que deba supeditarse su devengo al carácter firme o ejecutoriado de la sentencia que dispone esa multa, por lo que tampoco se produce un doble castigo.

Por estas razones y de conformidad, además, con lo establecido en el artículo 36 A de la Ley General de Telecomunicaciones, **se confirma** la sentencia apelada de veinticinco de agosto de dos mil veinte, escrita a fojas 117 y siguientes.

BKKPJVWRJJ

Se previene que la Abogada Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida concurre a la decisión de mantener la multa diaria, aunque a su entender sólo puede exigirse una vez que la sentencia que impuso se encuentre firme o ejecutoriada.

Regístrese y devuélvase.

Ingreso Civil N°4.408-2021.-

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por los Ministros señor Miguel Eduardo Vazquez Plaza, señora Dobra Lusic Nadal y el Abogado Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintinueve de junio de dos mil veintiuno, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

MIGUEL EDUARDO VÁZQUEZ PLAZA
MINISTRO
Fecha: 29/06/2021 13:06:14

DOBRA FRANCISCA LUSIC NADAL
MINISTRO
Fecha: 29/06/2021 12:52:40

PAOLA ALICIA HERRERA
FUENZALIDA
ABOGADO
Fecha: 29/06/2021 12:17:28

BKKPJVWRJJ

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Miguel Eduardo Vazquez P., Dobra Lusic N. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, veintinueve de junio de dos mil veintiuno.

En Santiago, a veintinueve de junio de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

BKKPJVWRJJ

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 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl