

Santiago, veintitrés de junio de dos mil veintiuno.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que la empresa Pacífico Cable S.p.A. deduce recurso de apelación de conformidad a lo dispuesto en el artículo 36 A de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en contra de la sentencia dictada con fecha 6 de agosto de 2020 por la señora Ministra de Transportes y Telecomunicaciones que impuso a su parte una multa a beneficio fiscal de 100 UTM por infracción al Reglamento del Servicio de Telecomunicaciones al no incluir en los documentos de cobro que se individualizan, la fecha y monto del último pago y un cuadro gráfico o tabla con el título “Facturación últimos seis meses” consistente en un histograma de consumo equivalente al valor total facturado en los documentos de cobro de los seis últimos meses.

Segundo: Que en el recurso de apelación se narran los antecedentes que llevaron a la formulación de cargos y a la sanción que finalmente se impuso. Enseguida, se sostiene que se adecuó el actuar a la normativa que rige dentro del plazo de 10 días hábiles desde que la recurrente fue notificada del oficio N° 8578/DJ-3 N° 268. Así, afirma que pese a que Pacífico Cable SpA regularizó la situación de manera inmediata completando los documentos de cobro de acuerdo con la normativa vigente y que además dio cuenta de un problema al incorporar al sistema informático la información y que dicho cambio tenía como propósito soportar la mayor cartera de clientes con una mejora de atención, igualmente fue sancionada.

Sostiene además una ausencia de gravedad en los hechos y al respecto indica que las posibles sanciones son amonestación o multa con un rango de 5 a 1000 UTM y que por ello resulta relevante determinar la gravedad de los hechos, de acuerdo a lo dispuesto en



el artículo 36 de la ley del ramo y los perjuicios causados. Es por ello que, en atención a que la infracción significó un incumplimiento temporal que se radicó en el detalle del contenido de documentos de cobro, tal incumplimiento no reviste gravedad por cuanto la regularización de los mencionados documentos se hizo de manera inmediata.

Conforme a lo anterior, se acusa una desproporción en la aplicación de la multa, más aún cuando no hubo perjuicios.

Por todo ello solicita que se deje sin efecto la multa impuesta, en subsidio se la aminore o, se le amoneste.

Tercero: Que para resolver conviene precisar que en el año 2019 funcionarios de la Subsecretaría de Telecomunicaciones fiscalizaron a Pacífico Cable SpA, detectándose que los documentos de cobro denominados Boletas Electrónicas N° 5546755 y N° 5518465 correspondientes a servicios fijos de Telefonía, Internet y Televisión y N° 5553024, correspondiente a servicios fijos de internet y televisión, no incluían la fecha y monto del último pago y un cuadro gráfico o tabla con el título “Facturación últimos seis meses”, consistente en un histograma de consumo equivalente al valor total facturado en ese período.

Cuarto: Que ante la constatación del hecho previamente descrito, se formuló un cargo a Pacífico Cable SpA por haber infringido el artículo 63 letra a) del Decreto Supremo N° 18 de 9 de enero de 2014, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento de Servicio de Telecomunicaciones al no incluir en los documentos de cobro referidos los antecedentes sobre la fecha y monto del último pago y la tabla de facturación de los últimos seis meses. Además se ordenó a la empresa que dentro de



los diez días hábiles siguientes a la notificación debía dar estricto cumplimiento a la norma reglamentaria que se señalaba como infringida.

Quinto: Que Pacífico Cable SpA al contestar los descargos no cuestionó los hechos y justificó su proceder en la incorporación de un sistema informático CRM con mayor capacidad de administración de información que le permitiría soportar la creciente cartera de clientes, indicó que esta incorporación se hizo de manera paulatina desde el año 2018 contando con diferentes etapas tanto de migración de datos como de habilitación de funcionalidades y que ese proceso aún no estaba terminado y que en el mes de mayo buscaron la opción de reactivar el generador antiguo de estados de cuenta y que realizaron pruebas para asegurar la correcta generación de este proceso, para en el mes de agosto generar estos documentos en la totalidad de los procesos de facturación. Así señaló que estaban realizando todos los esfuerzos para dar cumplimiento al Decreto Supremo N° 18. Por ello solicitó que si se le aplicaba una sanción fuera la de amonestación.

Sexto: Que la sentencia apelada, estableció que la empresa reconoció la infracción, y en cuanto a la gravedad de ésta, consideró que las exigencias que establece el Reglamento de Servicio de Telecomunicaciones son las mínimas que deben cumplir las concesionarias en el caso de los documentos de cobro. Así estimó que la omisión de la fecha y monto del último pago, como la información sobre la facturación de los últimos seis meses impide a los usuarios verificar si se encuentra correcta la información de pago que dispone la concesionaria, por lo que se deja a los usuarios en una situación desventajosa, incluso respecto de las garantías mínimas que la normativa sectorial prevé.



La sentencia reconoció, sin embargo, que la concesionaria incorporó dentro del plazo que se le dio, los datos faltantes en los documentos de cobro por lo que dejó sin efecto el apercibimiento que se le hiciera en su oportunidad de conformidad al artículo 38 de la ley.

En cuanto a la sanción, consideró que la finalidad de la norma -al establecer infracciones y sanciones- era claramente persuasiva o disuasiva para conminar a las personas o entidades que actúan en el ámbito sectorial a cumplir en forma eficaz y oportuna las órdenes o requerimientos que se expidan en uso de las potestades administrativas de fiscalización.

Conforme a ello, consideró que la conducta era de especial gravedad no solo porque transgredía el Reglamento sino porque atentaba contra normativa específica destinada a velar por los derechos de los usuarios, decidiendo así imponer la multa de 100 UTM.

Séptimo: Que de lo relacionado, como también del texto del recurso de apelación, fluye que, la empresa concesionaria Pacífico Cable SpA no discute haber incurrido en la infracción que se le imputó, es más, la reconoce, pero la justifica en el marco de la instauración de un nuevo sistema informático, sin embargo, lo cierto es que esta circunstancia de eventuales mejoras en sus sistemas no puede conducir a la vulneración de los derechos de los usuarios en relación a los servicios que presta la concesionaria.

Octavo: Que en cuanto a la gravedad de la conducta, se concuerda con la calificación que hizo la señora Ministra de Transporte y Telecomunicaciones en la sentencia, pues las falencias en la implementación del nuevo sistema informático tuvo como efecto un desmedro en los derechos de los usuarios impidiéndoles conocer



antecedentes relevantes en relación a los cobros de los servicios, pues con la infracción se impide u obstaculiza el control que los clientes pueden realizar tanto a su consumo como a su cobro, más aún si se considera que mediante la gráfica del consumo de los últimos seis meses se pueden detectar variaciones que pueden ser de utilidad al usuario.

Noveno: Que en cuanto a la proporcionalidad de la sanción, esta Corte tiene presente primero que la multa a imponer puede fluctuar entre 5 a 1000 Unidades Tributarias Mensuales, lo que sumado a la gravedad de la infracción -al incidir ésta directamente en los derechos de los usuarios- impide calificarla de desproporcionada.

Décimo: Que en cuanto a la inexistencia de perjuicio, este es un elemento que permite ponderar la sanción a imponer, pero no desvirtúa la existencia de la infracción, a lo que cabe añadir que tal como se señaló en la sentencia apelada toda sanción también persigue una finalidad disuasiva, de esta forma la multa impuesta debe instar a la concesionaria a emplear un mayor cuidado en el cumplimiento de sus deberes más cuando su cumplimiento constituye una garantía para los usuarios como ocurre en el caso de autos.

Undécimo: Que por todas estas consideraciones, no existe fundamento suficiente para modificar la sanción impuesta a la concesionaria, la que por tanto se mantendrá.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 36 A de la Ley N° 18.168 **se confirma la sentencia apelada** de seis de agosto de dos mil veinte dictada por la señora Ministra de Transporte y Telecomunicaciones en los autos administrativos N° 8.578-2019.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Redactó la Ministra Mireya López Miranda.



Rol N° 3453-2021

Pronunciada por la **Octava Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Mireya López Miranda e integrada por la Ministro (S) señora Ana Maria Osorio Astorga y el Abogado Integrante señor Jorge Norambuena Hernández.



Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Mireya Eugenia Lopez M., Ministra Suplente Ana Maria Osorio A. y Abogado Integrante Jorge Norambuena H. Santiago, veintitrés de junio de dos mil veintiuno.

En Santiago, a veintitrés de junio 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 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>