

Santiago, catorce de julio de dos mil veintiuno.

Vistos y teniendo, además, presente:

1°) Que don Sebastián Morales Ramos, abogado, por VTR Comunicaciones SpA, y en procedimiento de cargo iniciado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, interpone recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de veintiocho de abril del año pasado, dictada por la señora Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, mediante la cual se sancionó a la apelante con dos multas por un total de 300 UTM., más una multa diaria de 0,25 UTM, impuesto de conformidad a lo establecido en el artículo 38 de la Ley General de Telecomunicaciones.

2°) Que la empresa apelante expresa que con motivo de un programa de fiscalizaciones de la División de Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, se inquirieron siete sucursales de la empresa apelante, se le formularon a la empresa dos cargos por los que fue multada: primero, haber infringido lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 5° del Decreto Supremo N° 194 de 2012 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, al no permitir la interposición de reclamos en las sucursales de Santiago y Maipú, ubicadas en la Región Metropolitana.

El segundo cargo consiste en haber infringido, en las sucursales de Providencia, San Bernardo, Ñuñoa y Las Condes, el inciso 1°, 2° y 3° del artículo 8° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, al no contemplar un formulario diseñado exclusivamente para la presentación de reclamos presenciales; al no disponer de la facilidad para que el reclamante pueda elegir, al momento de ingresar su reclamo a través de la plataforma presencial, el medio de notificación, sea éste postal, electrónico o de otro tipo, para efectos de la notificación de la respuesta al reclamo; al no contemplar el campo para agregar antecedentes al reclamo; y por no permitir obtener copia íntegra del reclamo interpuesto por dicha vía.

Funda su recurso en que la sentencia incurriría en una serie de vicios. Alega, en primer lugar, que no es cierto que la apelante proscriba la interposición de reclamos de manera presencial en las sucursales de Santiago y Maipú. Argumenta que los casos a que se refiere la fiscalización



se trató de reclamos en que se dio solución inmediata a los requerimientos de los clientes, accediendo a sus solicitudes. Si el problema planteado es resuelto de manera inmediata, no tendría sentido afirmar que no se está permitiendo la interposición de reclamos.

Argumenta que el único real reproche, que no constituye infracción, es no haber asignado un número correlativo distinto a los reclamos solucionados inmediatamente en el canal de atención presencial.

Por otro lado, alega que si se mantienen formularios en todas las sucursales que cumplen con todas las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento ya referido. De la prueba presentada por esa parte se demostró que ello es así, pero la sentencia desestimó aquello señalando que los formularios acompañados son anteriores o posteriores al momento de la fiscalización y que algunos no tienen fecha, por lo que no desvirtúan el hecho infraccional. Frente a esto, se cuestiona, que, si se acepta que la normativa se cumplía antes y después de cometida la infracción, qué explica que se haya dejado de cumplir al momento de la fiscalización. Entiende que se debió presumir judicialmente que también al momento de la fiscalización se cumplía la normativa, puesto que ello también era así antes y después de aquel momento.

Invoca también que siempre se entrega copia a los usuarios o clientes de los reclamos que estos formulan, lo que realiza mediante correo electrónico una vez que el reclamo ha sido procesado en los sistemas internos de VTR, lo que hace que la copia sea enviada a más tardar dentro de las horas siguientes a la interposición del reclamo. La fiscalización no consideró este aspecto, exigiendo una entrega inmediata de la copia respectiva.

En cuanto a la elección del medio de notificación de la decisión sobre un reclamo, alega que simplemente no tiene varios medios de notificación disponibles, sino que solo uno, siendo este la vía postal. Si el concesionario no tiene más de un medio, no se le pueda sancionar porque los clientes no puedan elegir la forma de notificación si no hay más que una forma por la que optar.

En cuanto a la existencia de un campo en el cual poder incorporar antecedentes para el reclamo por parte de los clientes, se indica que dicho espacio está expresamente contemplado en los formularios disponibles en



las sucursales de La Florida y Puente Alto, mientras que en la sucursal de Las Condes existe un campo denominado “observaciones”, que cumple el mismo propósito.

Por otro lado, en cuanto a la tercera multa de 0,25 UTM por cada día que transcurra sin que sean corregidas las infracciones sancionadas, alega que esta solo se puede materializar una vez que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada, y solo puede devengarse desde aquel momento, sin perjuicio de entender que cumple con toda la normativa y no existen infracciones.

3°) Que los argumentos esgrimidos por la recurrente -esbozados en el basamento que antecede-, no alteran lo concluido por la señora Ministra de Transportes y Telecomunicaciones en la sentencia que se impugna por la presente vía, concluyéndose que la misma se encuentra suficientemente fundada en los hechos y el derecho, compartiendo esta Corte plenamente los razonamientos expuestos en sus basamentos 7° a 24°.

4°) Que, respecto de la petición de rebajar las multas impuestas, los antecedentes aportados por la apelante no logran justificar tal rebaja, dado que se ha cometido infracciones que revisten especial gravedad, tomando en consideración que la conducta infraccional de VTR Comunicaciones Spa, acorde a lo acreditado en autos, configura especial entidad, no sólo porque transgrede disposiciones legales y reglamentarias expresas, sino porque atenta contra la normativa específica destinada a velar por la protección de los derechos a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y garantizar el mejoramiento continuo en la calidad de la prestación de los mismos. En la especie, además, se ha dificultado a los usuarios el ejercicio de sus derechos, dejando a los clientes de la recurrente en una situación desventajosa, incluso respecto de las garantías mínimas que la preceptiva sectorial de telecomunicaciones prevé, por lo que se estiman proporcionales las sanciones aplicadas, y que serán por tanto confirmadas.

5°) Que, sin embargo, esta Corte, estima que el apercibimiento constituido por una multa diaria de 0,25 UTM, impuesto de conformidad a lo establecido en el artículo 38 de la Ley General de Telecomunicaciones, sólo puede comenzar a correr a partir de la fecha en que la presente resolución se encuentre ejecutoriada. En efecto, la norma citada dispone: “Se considerará como infracción distinta, cada día que el infractor debe



transcurrir sin sujetarse a las disposiciones de esta ley o de sus reglamentos, después de la orden y plazo que hubiere recibido de la Subsecretaría de Telecomunicaciones”.

El precepto legal estima entonces, que el solo hecho de pasar el tiempo sin cumplir con lo solicitado por el organismo fiscalizador, constituye una infracción distinta, que merece un reproche adicional y que se refleja en una nueva multa.

No obstante, resulta evidente que cuando la concesionaria recurre de apelación, fundando su recurso en que no le cabe responsabilidad en los incumplimientos, pues ha obrado diligentemente, discute también la procedencia de esta multa adicional, y por lo anterior, al encontrarse cuestionado su origen, no puede cumplirse sino hasta que la sentencia que establece la sanción principal se encuentre firme o ejecutoriada.

Además, como lo ha dicho esta Corte de Apelaciones; *“Se resguarda de esta forma el derecho al recurso, garantía integrante de un debido proceso, de conformidad al artículo 8.2 del Pacto de San José de Costa Rica, que establece el derecho al recurso en el proceso penal, y que de conformidad a lo establecido en la Opinión Consultiva OC-11/90 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, resulta también aplicable a las materias que conciernen con la determinación de los derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter, teniendo el individuo, en ese tipo de materias, las mismas garantías del debido proceso que se aplican en materia penal”* (Sentencia de 14 de junio de 2019, Rol N° 5.898-2019).

6°) Que, en igual sentido se ha pronunciado la Excm. Corte Suprema Justicia al asentar lo siguiente:

“...3° Que, en este orden de ideas, el cuestionamiento de la legalidad de la decisión emitida por la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones impide que la multa diaria sea cobrada, en tanto ella se establece en una decisión cuyos fundamentos se encuentran en discusión. Una interpretación distinta quebrantaría el derecho a una debida defensa y a un racional y justo procedimiento que garantiza a las partes la Constitución Política de la República, de cuyas disposiciones – especialmente el artículo 19 N°3 – es posible desprender la existencia de diversos principios que pretenden asegurar precisamente la racionalidad y justicia del procedimiento. Entre



ellos, no es posible dejar de mencionar el derecho al recurso, que se traduce en el de impugnar las resoluciones judiciales para proveer a su revisión.

En la perspectiva recién indicada, surge con nitidez que la ejecución de una decisión cuyos fundamentos se encuentran cuestionados, considerando el tiempo que demora la tramitación ante el Tribunal de Alzada como un lapso que el infractor deja transcurrir sin ajustarse a las órdenes entregadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, ciertamente limita o restringe tales garantías, por la vía de desincentivar el uso del derecho a que las decisiones de un órgano sean revisadas por una instancia superior, puesto que torna perjudicial el ejercicio del recurso, en tanto el tiempo que su tramitación demore, finalmente incrementa el monto a pagar” (SCS, de 12 de noviembre de 2019, Rol N° 12.684-2019).

7°) Que por estos motivos, únicamente con la notificación de la resolución ejecutoriada que decide sobre la procedencia del castigo principal, es posible entender que el incumplimiento de las disposiciones infringidas resulta imputable al administrado, de modo de castigarlo por cada día que deje pasar en dicha actitud, escenario que, por decisión legislativa, constituye una infracción distinta y a la cual se halla asociada una sanción especial, contenida en el artículo 38 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 36 A de la Ley N°18.168 y 186 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de veintiocho de abril del año pasado, escrita a fojas 96 a 107 de la causa infraccional N° 1.391-2019, **CON DECLARACIÓN** de que la multa diaria que se impone a VTR Comunicaciones Spa se aplicará desde que esta sentencia quede ejecutoriada.

Devuélvase, regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redactó el Ministro señor Antonio M. Ulloa Márquez.

No firma el Ministro señor Crisosto, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por estar haciendo uso de su feriado legal.

Rol Corte N° Civil-2349-2021.





XRPHKXGMJR

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Antonio Ulloa M. y Abogado Integrante Jorge Benitez U. Santiago, catorce de julio de dos mil veintiuno.

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

