

San Miguel, veinte de octubre de dos mil dieciséis.

es
T. V. V. V.
1.000

Proceso Rol N° 8972-1-2015

VISTOS:

Que consta a fs. 10, que don CESAR SANTIAGO MOYA SILVA, abogado, cédula nacional de identidad N° 4.970.698-7, domiciliado en calle Teresa Vial N° 1283, comuna de San Miguel, Santiago, denunció a la empresa Entel PCS Telecomunicaciones S.A. RUT N° 96.806.980-2, sociedad comercial del giro de su denominación, domiciliada en Avenida Costanera Sur, Rio Mapocho N° 2760, Piso 22, comuna Las Condes, por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 25 inciso segundo de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Como fundamento de su acción, el señor Moya señaló, en síntesis, que desde hace diez años aproximadamente es suscriptor del servicio de telefonía celular que ofrece la denunciada, primero, mediante el formato de plan individual y desde hace cinco años, a través del sistema de prepago. Es así, señala que el día 1 de noviembre del año 2015, al momento de intentar realizar una llamada desde su teléfono, disponiendo de la suficiente carga de dinero, pudo comprobar que la línea había sido desactivada, no permitiéndole ni realizar ni recibir llamadas; que al acudir a las diversas Oficinas de Entel para reclamar por lo sucedido, nadie le supo dar una explicación satisfactoria, recibiendo solo como respuesta que la línea asignada al N° 99191699 había sido eliminada y que tan sólo con fecha 17 de noviembre, producto de la respuesta que la denunciada recibió del SERNAC, derivada del reclamo que él mismo hiciera ante esa Oficina, se enteró que dicho número

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



San Miguel, veinte de octubre de dos mil dieciséis.

es
F. J. J. J.
1.1.1.1.

Proceso Rol N° 8972-1-2015

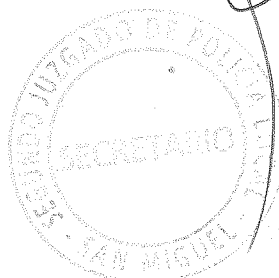
VISTOS:

Que consta a fs. 10, que don CESAR SANTIAGO MOYA SILVA, abogado, cédula nacional de identidad N° 4.970.698-7, domiciliado en calle Teresa Vial N° 1283, comuna de San Miguel, Santiago, denunció a la empresa Entel PCS Telecomunicaciones S.A. RUT N° 96.806.980-2, sociedad comercial del giro de su denominación, domiciliada en Avenida Costanera Sur, Rio Mapocho N° 2760, Piso 22, comuna Las Condes, por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 25 inciso segundo de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Como fundamento de su acción, el señor Moya señaló, en síntesis, que desde hace diez años aproximadamente es suscriptor del servicio de telefonía celular que ofrece la denunciada, primero, mediante el formato de plan individual y desde hace cinco años, a través del sistema de prepago. Es así, señala que el día 1 de noviembre del año 2015, al momento de intentar realizar una llamada desde su teléfono, disponiendo de la suficiente carga de dinero, pudo comprobar que la línea había sido desactivada, no permitiéndole ni realizar ni recibir llamadas; que al acudir a las diversas Oficinas de Entel para reclamar por lo sucedido, nadie le supo dar una explicación satisfactoria, recibiendo solo como respuesta que la línea asignada al N° 99191699 había sido eliminada y que tan sólo con fecha 17 de noviembre, producto de la respuesta que la denunciada recibió del SERNAC, derivada del reclamo que él mismo hiciera ante esa Oficina, se enteró que dicho número

1.1.1.1.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



había sido portado inexplicablemente a la empresa Movistar, sin que él lo hubiera solicitado ni menos autorizado.

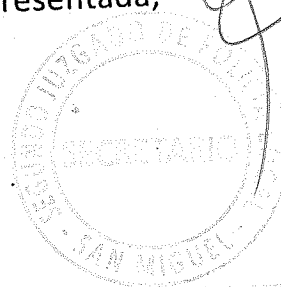
Por el mismo escrito, promovió demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A Rut 96.806.980-2, sociedad comercial del giro de su denominación, representada legalmente por don Antonio Buchi Buc, del cual ignora su profesión u oficio, del mismo domicilio antes señalado, solicitando el pago de la suma de \$ 4.000.000 por los siguientes dos capítulos: \$ 2.000.000 por daño directo, que consiste en la suspensión injustificada del servicio de telefonía, que le privó el contacto con sus clientes, entre los cuales se contaban personas interesadas en la venta de un predio que posee en comunidad con su cónyuge, impidiéndole además, realizar transferencias de dinero; y la cantidad de \$ 2.000.000 por concepto de Daño Moral, pues, la falta de comunicación con sus clientes y amigos, le ha causado un desprestigio profesional y toda clase de comentarios negativos hacia su persona, por el hecho que un profesional como él, no haya sabido ejercer sus derechos.

Que a fs. 23 se agregó a los autos, la respuesta otorgada por la empresa Movistar al oficio ordenado por el Tribunal, en la que se solicitaba se informara acerca de la identidad del requirente de la solicitud de portabilidad y de todos los antecedentes que existieran en su poder sobre la materia;

Que a fs. 76, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de las partes, audiencia en que el apoderado de la denunciada y demandada contestó las acciones deducidas en su contra, por escrito, el que quedó agregado a los autos a fs. 52 y siguientes.

Como primera cosa, la denunciada en su contestación, a modo de alegación, reclamó la falta de legitimidad pasiva de su representada,

COPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



74
Fz. 20/10/10
y seis

había sido portado inexplicablemente a la empresa Movistar, sin que él lo hubiera solicitado ni menos autorizado.

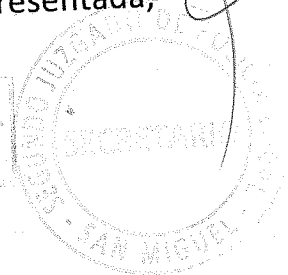
Por el mismo escrito, promovió demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A Rut 96.806.980-2, sociedad comercial del giro de su denominación, representada legalmente por don Antonio Buchi Buc, del cual ignora su profesión u oficio, del mismo domicilio antes señalado, solicitando el pago de la suma de \$ 4.000.000 por los siguientes dos capítulos: \$ 2.000.000 por daño directo, que consiste en la suspensión injustificada del servicio de telefonía, que le privó el contacto con sus clientes, entre los cuales se contaban personas interesadas en la venta de un predio que posee en comunidad con su cónyuge, impidiéndole además, realizar transferencias de dinero; y la cantidad de \$ 2.000.000 por concepto de Daño Moral, pues, la falta de comunicación con sus clientes y amigos, le ha causado un desprestigio profesional y toda clase de comentarios negativos hacia su persona, por el hecho que un profesional como él, no haya sabido ejercer sus derechos.

Que a fs. 23 se agregó a los autos, la respuesta otorgada por la empresa Movistar al oficio ordenado por el Tribunal, en la que se solicitaba se informara acerca de la identidad del requirente de la solicitud de portabilidad y de todos los antecedentes que existieran en su poder sobre la materia;

Que a fs. 76, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de las partes, audiencia en que el apoderado de la denunciada y demandada contestó las acciones deducidas en su contra, por escrito, el que quedó agregado a los autos a fs. 52 y siguientes.

Como primera cosa, la denunciada en su contestación, a modo de alegación, reclamó la falta de legitimidad pasiva de su representada,

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



74
Fz. 20 de mayo
y seis

978
Fr. Moya Silva
y si etc

ues, a su juicio, las acciones debieron ser dirigidas en contra de la empresa Movistar. Es así, señala, que de acuerdo a las normas que regulan la portabilidad numérica contenidas en la Leyes Nº 18.168 y 20.471 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y, particularmente en el Decreto 379 que las reglamenta, el titular de una línea telefónica fija o portátil, que desee cambiar de empresa proveedora del servicio debe acudir personalmente a la compañía que quiere portarse y firmar la respectiva solicitud de portabilidad, la que bastará como renuncia a la anterior, sin que la empresa donante pueda limitar o impedir del derecho del consumidor a portarse y que incumbe a la empresa receptora constatar la titularidad del suscriptor requirente.

Agrega la denunciada en su contestación, que no ha existido de su parte una suspensión, paralización o negación de la prestación del servicio de telefonía con el denunciante en forma injustificada, el que terminó por haber operado la portabilidad requerida supuestamente por él mismo.

De otra parte, señala que habiendo transcurrido el plazo de 60 días, desde la fecha en que operó la portabilidad del Nº 99191699, el señor Moya podría regularizar la situación, para lo cual debería ingresar en Entel PCS una nueva solicitud de portabilidad, a fin de que se revisen los antecedentes del caso.

Por último, en cuanto a la aseveración del denunciante de que en el caso que motiva esta causa, la carga de la prueba le corresponde, ello, señala, no es así, pues, la norma del artículo 16 de la Ley 19.496, ha sido contemplada para los contratos de adhesión que contemplen cláusulas abusivas, cuyo no sería el caso. Seguidamente y en cuanto al fondo de la acción indemnizatoria intentada por el señor Moya Silva, solicita también su rechazo, pues, a su juicio, no ha existido culpa en el accionar de su representada, tampoco se configura la relación de causalidad

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



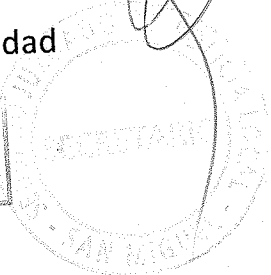
ues, a su juicio, las acciones debieron ser dirigidas en contra de la empresa Movistar. Es así, señala, que de acuerdo a las normas que regulan la portabilidad numérica contenidas en la Leyes Nº 18.168 y 20.471 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y, particularmente en el Decreto 379 que las reglamenta, el titular de una línea telefónica fija o portátil, que desee cambiar de empresa proveedora del servicio debe acudir personalmente a la compañía que quiere portarse y firmar la respectiva solicitud de portabilidad, la que bastará como renuncia a la anterior, sin que la empresa donante pueda limitar o impedir del derecho del consumidor a portarse y que incumbe a la empresa receptora constatar la titularidad del suscriptor requirente.

Agrega la denunciada en su contestación, que no ha existido de su parte una suspensión, paralización o negación de la prestación del servicio de telefonía con el denunciante en forma injustificada, el que terminó por haber operado la portabilidad requerida supuestamente por él mismo.

De otra parte, señala que habiendo transcurrido el plazo de 60 días, desde la fecha en que operó la portabilidad del Nº 99191699, el señor Moya podría regularizar la situación, para lo cual debería ingresar en Entel PCS una nueva solicitud de portabilidad, a fin de que se revisen los antecedentes del caso.

Por último, en cuanto a la aseveración del denunciante de que en el caso que motiva esta causa, la carga de la prueba le corresponde, ello, señala, no es así, pues, la norma del artículo 16 de la Ley 19.496, ha sido contemplada para los contratos de adhesión que contemplen cláusulas abusivas, cuyo no sería el caso. Seguidamente y en cuanto al fondo de la acción indemnizatoria intentada por el señor Moya Silva, solicita también su rechazo, pues, a su juicio, no ha existido culpa en el accionar de su representada, tampoco se configura la relación de causalidad

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



98
Fz. Moya
y Ocho

entre las infracciones que a ella se le atribuyen y los daños reclamados; además que la suma demandada no se condice con la naturaleza y entidad de los perjuicios, los que, en todo caso, según señala, deben ser suficientemente justificados en la causa.

Que también en dicha audiencia las partes rindieron, cada una la prueba documental que quedó agregada a los autos, la que ninguna de ellas objetó.

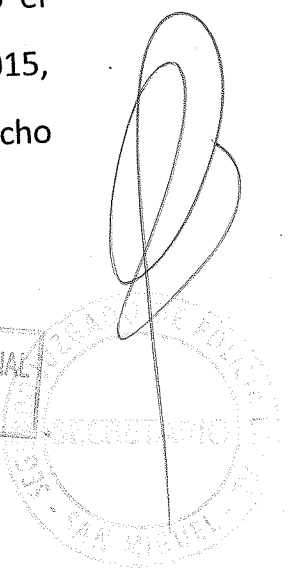
Que encontrándose la causa en estado, se han traído los autos para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que de lo relacionado, fluye que lo que las partes han sometido a la decisión del Tribunal en esta particular controversia, consiste en determinar, si a la luz de lo dispuesto en el artículos 12 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, la denunciada "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A." faltó a su obligación como proveedor de bienes y servicios, de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales convino con el señor Moya, como consumidor, la prestación del servicio de telefonía móvil bajo el régimen de prepago, tal como éste lo sostiene;

SEGUNDO: Que en autos no se ha contradicho por la denunciada y, por tanto, debe tenerse por establecido que el señor Moya tenía contratado desde hace más de diez años con la denunciada Entel PCS Telecomunicaciones S.A., el servicio de telefonía móvil adscrito al Nº 99191699, primero, bajo el sistema de plan mensual y, luego, bajo el régimen de prepago, el que mantuvo hasta el día 1 de noviembre de 2015, fecha en que la línea fue desactivada por haber sido portado dicho número a la empresa Movistar.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



98
Fz. Moya
y Ocho

entre las infracciones que a ella se le atribuyen y los daños reclamados; además que la suma demandada no se condice con la naturaleza y entidad de los perjuicios, los que, en todo caso, según señala, deben ser suficientemente justificados en la causa.

Que también en dicha audiencia las partes rindieron, cada una la prueba documental que quedó agregada a los autos, la que ninguna de ellas objetó.

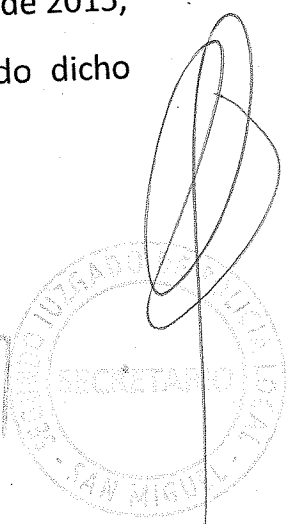
Que encontrándose la causa en estado, se han traído los autos para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que de lo relacionado, fluye que lo que las partes han sometido a la decisión del Tribunal en esta particular controversia, consiste en determinar, si a la luz de lo dispuesto en el artículos 12 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, la denunciada "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A." faltó a su obligación como proveedor de bienes y servicios, de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales convino con el señor Moya, como consumidor, la prestación del servicio de telefonía móvil bajo el régimen de prepago, tal como éste lo sostiene;

SEGUNDO: Que en autos no se ha contradicho por la denunciada y, por tanto, debe tenerse por establecido que el señor Moya tenía contratado desde hace más de diez años con la denunciada Entel PCS Telecomunicaciones S.A., el servicio de telefonía móvil adscrito al Nº 99191699, primero, bajo el sistema de plan mensual y, luego, bajo el régimen de prepago, el que mantuvo hasta el día 1 de noviembre de 2015, fecha en que la línea fue desactivada por haber sido portado dicho número a la empresa Movistar.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



277
Fr. asuel fe
y unip

RCERO: Que el señor Moya, al denunciar, ha señalado que el hecho
scrito anteriormente, constituiría una infracción a lo previsto en los
ículos 12 y 25 de la ley Nº 19.496, cuerpo legal este último que, cabe
uí recordar, establece normas para la protección del consumidor y en
yo artículo 25 dispone que se sanciona con una multa de hasta 300
nidades Tributarias Mensuales, a quien como proveedor de bienes y
servicios de telefonía, entre otros, previamente contratado y por el cual se
ubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o
e mantención, lo suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación.

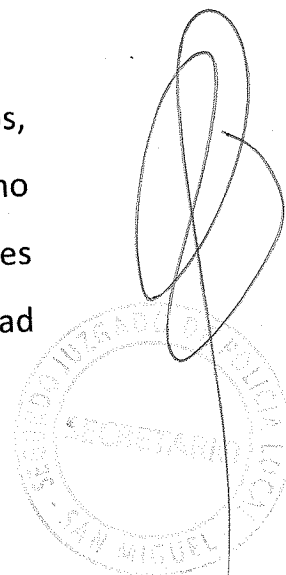
CUARTO: Que, ^{según} ahora, como antecedente relevante para lo que más
adelante se resolverá, debe resaltarse aquí, lo informado a fs. 23
mediante nota suscrita por don Carlos Molinari Valdés, Jefe de
Requerimientos Judiciales de la empresa Movistar en la que se señala que
según sus registros de la Base de Datos, el Nº 999191699 registra una
solicitud de portabilidad exitosa a Movistar, a nombre de Manuel
Mardones Benavides, Cédula de Identidad Nº 10.060.845-6.

QUINTO: Que a la luz de lo informado por la empresa Receptora del
número de telefonía antes señalado, el requirente de la portabilidad
evidentemente resultó ser una persona distinta al denunciante en esta
causa;

SEXTO: Que entonces, para la decisión del asunto es menester el examen
de las normas que regulan la materia relativa a la portabilidad numérica,
las que se contemplan en la Ley Nº 18.168, General de Comunicaciones y
en su Reglamento contenido el Decreto Nº 379, del Ministerio de
Transporte y Telecomunicaciones.

Así, el artículo 25 bis del primero de los cuerpos legales citados,
incorporado por la Ley Nº 20.471 de 2010 junto con crear un Organismo
Administrador de la Portabilidad (OAP), estableció los principales
aspectos funcionales y operacionales del sistema de portabilidad

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



Fr. asuel
y unip

TERCERO: Que el señor Moya, al denunciar, ha señalado que el hecho descrito anteriormente, constituiría una infracción a lo previsto en los artículos 12 y 25 de la ley Nº 19.496, cuerpo legal este último que, cabe aquí recordar, establece normas para la protección del consumidor y en cuyo artículo 25 dispone que se sanciona con una multa de hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales, a quien como proveedor de bienes y servicios de telefonía, entre otros, previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantenimiento, lo suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación.

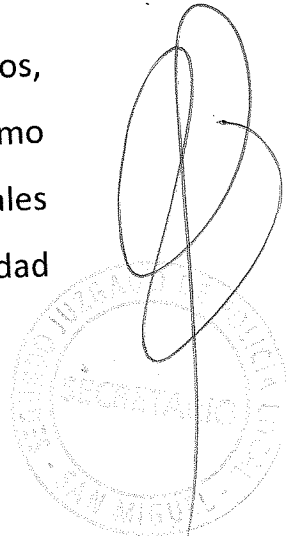
CUARTO: Que, ^{ahora} como antecedente relevante para lo que más adelante se resolverá, debe resaltarse aquí, lo informado a fs. 23 mediante nota suscrita por don Carlos Molinari Valdés, Jefe de Requerimientos Judiciales de la empresa Movistar en la que se señala que según sus registros de la Base de Datos, el Nº 999191699 registra una solicitud de portabilidad exitosa a Movistar, a nombre de Manuel Mardones Benavides, Cédula de Identidad Nº 10.060.845-6.

QUINTO: Que a la luz de lo informado por la empresa Receptora del número de telefonía antes señalado, el requirente de la portabilidad evidentemente resultó ser una persona distinta al denunciante en esta causa;

SEXTO: Que entonces, para la decisión del asunto es menester el examen de las normas que regulan la materia relativa a la portabilidad numérica, las que se contemplan en la Ley Nº 18.168, General de Comunicaciones y en su Reglamento contenido el Decreto Nº 379, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Así, el artículo 25 bis del primero de los cuerpos legales citados, incorporado por la Ley Nº 20.471 de 2010 junto con crear un Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP), estableció los principales aspectos funcionales y operacionales del sistema de portabilidad

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



100
F. a'ell

numérica, remitiendo a la potestad reglamentaria la regulación específica de las condiciones de funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos y de interoperación entre el Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP) y los concesionarios de servicio público telefónico, del mismo tipo y portadores, las que serán reguladas mediante el Reglamento antes aludido, así como también el establecimiento de las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad.

Ahora, del contexto de las normas contenidas en el Reglamento a que alude el citado artículo 25 Bis y, en lo que interesa, se infiere que dicha regulación está dirigida a asegurar el buen funcionamiento del sistema de portabilidad numérica de suscriptores y usuarios de la red de telefonía, cualquiera que sea su modalidad.

Es así, que el Organismo Administrador de la Portabilidad, encargado de la administración, gestión y operación centralizada del proceso de portabilidad numérica respecto de las concesionarias del servicio de telefonía, debe proveer de los mecanismos de consulta a la base de datos a que es obligado a implementar para el cumplimiento de dichos objetivos, lo que se traduce en la aplicación informática que la ley se ha encargado de definir como Sistema de Gestión de la Portabilidad (SGP).

A su turno, a las empresas Proveedoras del servicio de telefonía y demás servicios complementarios, se les impone el cumplimiento de ciertas obligaciones, tales como, el proveerse mutuamente de las prestaciones relacionadas con dicho proceso, debiendo, además, disponer de la infraestructura apropiada y de los sistemas físicos y lógicos que sean necesarios para el correcto desarrollo del proceso de portabilidad, debiendo habilitar en sus instalaciones el SGP o para

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

SECRETARÍA
SAN MIGUEL

100
Fr. cell

Ahora, del contexto de las normas contenidas en el Reglamento a que alude el citado artículo 25 Bis y, en lo que interesa, se infiere que dicha regulación está dirigida a asegurar el buen funcionamiento del sistema de potabilidad numérica de suscriptores y usuarios de la red de telefonía, cualquiera que sea su modalidad.

Es así, que el Organismo Administrador de la Portabilidad, encargado de la administración, gestión y operación centralizada del proceso de portabilidad numérica respecto de las concesionarias del servicio de telefonía, debe proveer de los mecanismos de consulta a la base de datos a que es obligado a implementar para el cumplimiento de dichos objetivos, lo que se traduce en la aplicación informática que la ley se ha encargado de definir como Sistema de Gestión de la Portabilidad (SGP).

A su turno, a las empresas Proveedoras del servicio de telefonía y demás servicios complementarios, se les impone el cumplimiento de ciertas obligaciones, tales como, el proveerse mutuamente de las prestaciones relacionadas con dicho proceso, debiendo, además, disponer de la infraestructura apropiada y de los sistemas físicos y lógicos que sean necesarios para el correcto desarrollo del proceso de portabilidad, debiendo habilitar en sus instalaciones el SGP o para

además,
físicos y
oceso de
o para

101
Es. cinco
uno

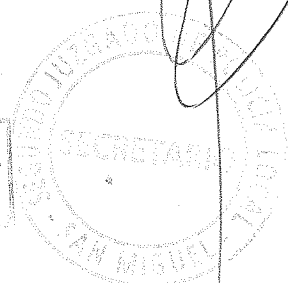
interoperar con éste, con el objeto de dar curso a las solicitudes de portabilidad;

SÉPTIMO: Que así, en lo que importa al caso sub judice, la Proveedora Receptora (Movistar) antes de cursar la solicitud de portabilidad del N° 99191699 y en estricta aplicación de las ya comentadas normas reglamentarias, debió entre otras cosas, constatar la titularidad del suscriptor requirente, información que en base a la interoperación con la Proveedora Donante (Entel PCS) debía proporcionarle ésta última a través (del Sistema de Gestión de la Portabilidad, SGP, artículo 8º del Reglamento).

UCTAVO: Que del análisis de los antecedentes de la causa, conforme a las reglas de la sana crítica, conduce al Tribunal, a tener por establecida la infracción que la denunciante atribuye a la denunciada, basada, en no haber respetado los términos y condiciones del servicio convenido derivado de un actuar negligente de ésta, al proceder a la interrupción del servicio de telefonía móvil adscrito al N° 99191699, como ya se ha observado en las fundamentaciones que anteceden, hechos que son los que motivan esta causa.

NOVENO: Que contrariamente a lo sostenido por la denunciada al contestar las acciones deducidas en su contra, este Tribunal estima que, el hecho de haber interrumpido el servicio de telefonía móvil contratado con el denunciante bajo el régimen de prepago, la que fue motivada por la portabilidad del N° 99191699, del cual el señor Moya era su dueño o titular, portabilidad cursada por la denunciada en su calidad de Proveedora Donante, con infracción a las normas reglamentarias del citado Decreto 379 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, se tradujo, a su vez, precisamente, en la negligencia contemplada en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



101
Es. cinco
uno

interoperar con éste, con el objeto de dar curso a las solicitudes de portabilidad;

SÉPTIMO: Que así, en lo que importa al caso sub judice, la Proveedora Receptora (Movistar) antes de cursar la solicitud de portabilidad del N° 99191699 y en estricta aplicación de las ya comentadas normas reglamentarias, debió entre otras cosas, constatar la titularidad del suscriptor requirente, información que en base a la interoperación con la Proveedora Donante (Entel PCS) debía proporcionarle ésta última a través (del Sistema de Gestión de la Portabilidad, SGP, artículo 8º del Reglamento).

UCTAVO: Que del análisis de los antecedentes de la causa, conforme a las reglas de la sana crítica, conduce al Tribunal, a tener por establecida la infracción que la denunciante atribuye a la denunciada, basada, en no haber respetado los términos y condiciones del servicio convenido derivado de un actuar negligente de ésta, al proceder a la interrupción del servicio de telefonía móvil adscrito al N° 99191699, como ya se ha observado en las fundamentaciones que anteceden, hechos que son los que motivan esta causa.

NOVENO: Que contrariamente a lo sostenido por la denunciada al contestar las acciones deducidas en su contra, este Tribunal estima que, el hecho de haber interrumpido el servicio de telefonía móvil contratado con el denunciante bajo el régimen de prepago, la que fue motivada por la portabilidad del N° 99191699, del cual el señor Moya era su dueño o titular, portabilidad cursada por la denunciada en su calidad de Proveedora Donante, con infracción a las normas reglamentarias del citado Decreto 379 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, se tradujo, a su vez, precisamente, en la negligencia contemplada en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



102
F. ciuella
dos

DÉCIMO: Que en el marco de una legislación que promueve la protección al consumidor, a juicio de este Juez, la disposición del artículo 23 citado, tiene ciertamente plena aplicación en los hechos investigados en autos, pues por ella se tiende a proteger a quienes son incitados a contratar, en la confianza que se les brindará un servicio seguro.

Así, como la denunciante cumplió con las obligaciones que le impuso la contratación del servicio de telefonía, a la denunciada le asistía cumplir con las suyas, lo que en la práctica no hizo.

Hubo, entonces, en opinión de este Sentenciador, un atropello a los derechos de la denunciante como consumidor, pues no respetó los términos, condiciones y demás modalidades del servicio contratado y actuó con negligencia, al proceder a dar curso a la portabilidad de la línea telefónica signada con el Nº 99191699 tantas veces referido, sin advertir que la solicitud era cursada por un tercero extraño, distinto a su dueño, el denunciante don César Moya, debiendo en consecuencia, sancionársele por dicha conducta, como se señalará en la parte resolutive de este fallo.

UNDECIMO: Que en cuanto a la acción civil deducida en autos por don Cesar Moya, en su escrito de fs. 10, el Tribunal estima procedente dejar constancia de las siguientes reflexiones que le amerita dicha demanda:

a) La demandante ha solicitado que a raíz de la negligente atención que él experimentó, la demandada "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A." sea condenada a pagarle las siguientes indemnizaciones:

Daño directo: representado, según señala, por no haber podido utilizar su teléfono móvil en sus actividades diarias en su calidad de abogado, lo que le impidió comunicación con sus clientes, lo que se habría traducido en dejar de ganar \$ 2.000.000 y Daño moral que le ocasionó el mal accionar de la demandada, el que estima en \$ 2.000.000.-

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

103
FS. cinco
mes

b) Que del contexto de las disposiciones de la Ley Nº 19.496, particularmente de su artículo 50, fluye que, en todo caso, las infracciones que se tratan en ese cuerpo legal, darán lugar a la correspondiente indemnización de perjuicios.-

c) Por su parte, el artículo 2314 del Código Civil dispone que el que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, en tanto que el artículo 1698 del mismo Código prescribe que incumbe probar las obligaciones o su extinción, al que alega aquéllas o ésta.-

d) Entonces y de acuerdo a lo recién señalado, el actor tenía el derecho a demandar la indemnización de los perjuicios sufridos a raíz del servicio de mala calidad que se le prestó, pero para ello debía acreditar tanto la existencia como el monto de tales perjuicios;

DUODECIMO: Que respecto de los gastos directos en que habría incurrido la demandante, dicho reclamo resulta improcedente pues no se acreditó de manera alguna.

DECIMO TERCERO: Que acerca del daño moral cuya compensación reclama el actor estimándolo en \$ 2.000.000.-, debe puntualizarse lo siguiente:

a) El actor justifica el reclamo de la compensación antes referida, en la pérdida de su prestigio profesional, al no poder ser ubicado por teléfono por sus clientes y amistades, siendo objeto de negativos comentarios, lo que le habría causado en aflicciones, detrimentos y agobios.

b) Que el daño moral o extrapatrimonial que se causa con motivo de la ejecución de un hecho ilícito o el incumplimiento de un contrato, siempre que se afecte a la persona o se vulnere un bien o derecho de la personalidad, para que el mismo se tenga por configurado, debe tratarse de un perjuicio trascendente, que le ocasione a la víctima un importante dolor o menoscabo de cualquier otra índole.-

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



104
Fe. a. 22/10
cueto

c) En el caso de autos, está demostrado que la actora al recibir un mal servicio, pues, así debe entenderse el hecho que la demandada haya interrumpido el servicio de telefonía al dar curso a la portabilidad solicitada por un tercero que no era el titular de la línea, experimentó un impacto emocional que le causó un dolor (dolor en sentido amplio que comprende, en este caso, la emoción, la impotencia, la angustia y la pena por la natural sensación de sentirse menoscabado como persona cumplidora de sus obligaciones, amén de comprobar la vulnerabilidad del servicio ofrecido por la denunciada al no advertir la fraudulenta acción de que fue víctima el denunciante, quien obviamente debió haberse sentido despojado de un derecho tan fácilmente.

Así, el Tribunal estima que el daño moral experimentado por el actor debe ser compensado por la demandada pues como es obvio concluir después de todo lo señalado precedentemente, este Juez estima que entre la infracción que cometió la demandada y dicho perjuicio, existe la relación de causa a efecto.

Para el caso que nos ocupa y por no permitirlo de otro modo las circunstancias, dicho daño moral deberá ser compensado en dinero a modo satisfactorio, para lo cual se fijará la suma de \$ 400.000 (cuatrocientos mil pesos), la que se solucionará con la reajustabilidad que se dirá más adelante;

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 3º, 12, 23 y 24 de la Ley Nº 19.496; lo prescrito en los artículos 2284, 2314 y 2329 del Código Civil; lo establecido en los artículos 14 y 17 de la Ley Nº 18.287;

RESUELVO:

1.- Que se rechaza la alegación de falta de legitimidad pasiva promovida por la demandada, en atención a lo resuelto en lo infraccional.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



105
Fs. cinco mil

2.- Que se acoge la denuncia interpuesta a fs. 1 por don CESAR SANTIAGO MOYA SILVA y se condena a "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A", representada legalmente por don ANTONIO BUCHI BUC, al pago de una multa ascendente a 15 Unidades Tributarias Mensuales por haber cometido la contravención aludida en los considerandos séptimo a décimo de este fallo.

3.- Que se acoge la demanda civil promovida a fs 10, por don César Santiago Moya Silva, en cuanto se condena a la demandada "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representada por ANTONIO BUCHI BUC al pago de la suma de \$ 400.000 (cuatrocientos mil pesos) la que deberá solucionar a la actora, reajustada por el IPC desde la fecha en que quede ejecutoriado el presente fallo. -

4.- Que se condena en costas a la denunciada y demandada.

5.- La multa deberá pagarse dentro de quinto día, de acuerdo al valor de la Unidad Tributaria Mensual del día del pago efectivo, bajo apercibimiento de arresto del Gerente General o Administrador de la Compañía condenada.-

Envíese carta aviso del fallo.-

Notifíquese personalmente o por cédula.-

Comuníquese la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, en su oportunidad.

ojo no se
ponencia
OSP
fs
78
4
84

Dictada por don JAVIER LEMA COLECCHIO, JUEZ TITULAR.

Autorizada por Doña CARMEN GLORIA GONZALEZ PAVEZ,
Secretaria Titular.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



Sentencia de Complementación

San Miguel, a trece de febrero de dos mil diecisiete.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

El mérito de la sentencia definitiva escrita a fs.95 y siguientes y lo ordenado por la Illma. Corte de Apelaciones de San Miguel a fs. 126, y considerando, por lo demás, el evidente error de hecho en que este Sentenciador ha incurrido al omitir pronunciamiento sobre el tópico a que se refiere ésta última resolución y,

Teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 182 y 185 del Código de Procedimiento Civil, se dicta la siguiente sentencia de complementación:

En la parte considerativa, agrégase el motivo DECIMO CUARTO que sigue: "Que conforme a lo resuelto y pronunciándose sobre las objeciones deducidas por la denunciada y demandada a fs.78 y siguientes en contra de los documentos acompañados por la actora, aquéllas constituyen meras observaciones respecto del mérito de tales instrumentos y no se fundan en causa legal, por lo que se las desechará, como se dirá en la parte resolutive".

En la parte resolutive, sustitúyase el numeral 2, por el que sigue: "Que se rechazan las objeciones de documentos formuladas por la denunciada y demandada a fs. 78 y siguientes."

Pase el numeral 2 de la parte resolutive a constituir el número 3 de la sentencia; el numeral 3, pase a ser el numeral 4, el número 4 el numeral 5 y finalmente el número 5, el numeral 6 de la sentencia.

Notifíquese por cédula.

Rol N° 8972-1-2015

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLECCHIO, JUEZ TITULAR.
AUTORIZADA POR DOÑA ANA ROSA MENDEZ MARTINEZ, SECRETARIA (S).

134

Se deja constancia que se hizo uso de lo dispuesto en el artículo 82 del Código Orgánico de Tribunales. En Santiago, a 24 de mayo de 2017.

En Santiago, a veinticuatro de mayo de dos mil diecisiete.

A lo principal de la presentación de fojas 119, téngase a ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. por adherida al recurso de apelación.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con las siguientes modificaciones:

- a) En el penúltimo acápite de lo expositivo, se cambia la coma que se ubica luego de la palabra "autos", por un punto a parte;
- b) En el motivo 4°, se cambia la oración que se encuentra después de la coma (,) y comienza con la palabra "ahora" hasta la expresión "aquí" por la palabra "según";
- c) Se eliminan los motivos 11°, 12° y 13°.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que en estos autos sobre infracción a la Ley del Consumidor, recurre de apelación el denunciante y demandante civil; y, se adhiere al mencionado arbitrio procesal ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. (ENTEL PCS), querellada y demandada civil en contra de la sentencia que, en lo que interesa, rechaza la alegación de falta de legitimidad pasiva, acoge la denuncia interpuesta por don Cesar Santiago Moya Silva, condenando a la mencionada empresa al pago de una multa de 15 UTM por no haber respetado los términos y condiciones del servicio convenido y proceder a la interrupción del servicio de telefonía móvil incurriendo en la negligencia a que se refiere el artículo 23 de la Ley N°19.496, al proceder a dar curso a la portabilidad de la línea telefónica que detalla, sin advertir que la solicitud era cursada por un tercero extraño, distinto a su dueño, el denunciante; y acoge la demanda civil en cuanto condena a dicha sociedad al pago de la suma de \$400.000 al demandante con reajuste y costas.

Segundo: Que el denunciante y demandante civil en su presentación de fojas 106 a 108, apela en contra de la referida sentencia y solicita que se la enmiende aumentando al máximo la multa impuesta así como el monto de la indemnización de perjuicios a la suma de \$2.000.000.- o lo que determine esta Corte, con los reajustes e intereses según detalla.

Tercero: Que la parte querellada y demandada civil, a su vez, adhirió al recurso de apelación en lo principal de fojas 119 en contra de la sentencia de primer grado que se lee a fojas 95 y complementada a fojas 127. Solicita que se revoque la sentencia y que se niegue lugar a la denuncia infraccional y a la acción deducidas, con costas. Sostiene que ENTEL PCS actuó exclusivamente como empresa donante del número telefónico registrado a nombre del denunciante y actor civil en la solicitud de portabilidad de la línea de prepago. Explica que por

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



FQFNBJPXVB

SECRETARÍA

DR. MIGUEL

ello, se limitó a constatar que el solicitante cumpliera los tres requisitos, a saber: verificar que el denunciante no tuviera cuentas impagas a la fecha de la solicitud, que cumpliera con el plazo de 60 días de portabilidad anterior y que su equipo telefónico no hubiese sido reportado como hurtado o robado, según lo prescribe el artículo 8 inciso primero del Decreto 379 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Agrega que, en consecuencia, le correspondía a MOVISTAR en su calidad de Proveedora Receptora, la responsabilidad de verificar la titularidad de dicha portabilidad, según lo dispuesto en los artículos 14 y 19 letra b) del referido texto reglamentario, careciendo ENTEL PCS de legitimidad pasiva en los hechos denunciados; sin perjuicio de que no se acreditó el daño que se pretende sea indemnizado. En subsidio, pide que se rebaje el monto de la multa e indemnizaciones impuestas.

Cuarto: Que al contestar la denuncia infraccional y demanda civil, según se lee a fojas 52, ENTEL PCS alegó su falta de legitimidad pasiva en los hechos denunciados, lo cual reiteró en esta instancia, por lo que corresponde primeramente un análisis a su respecto.

En efecto, dicha parte sostiene que de conformidad a las definiciones y conceptos contenidos en el Decreto N°379 correspondiente al Reglamento que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos, ENTEL PCS en la solicitud de portabilidad del número telefónico que indica, únicamente actuó como donante de aquél, de conformidad a lo que establece el artículo 19 letra b) del Decreto 379. Señala que en consecuencia, verificó que no existiera deuda por parte del Sr. Moya, que no existiera una portabilidad anterior y que no se hubiera reportado su equipo telefónico como robado; y que a continuación envió dicha información a MOVISTAR para que ésta determinara la factibilidad de la portabilidad, según lo prescrito por el artículo 8 inciso primero del Decreto 379.

Quinto: Que del mérito de los antecedentes ponderados de conformidad a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 B y 14 de la Ley 18.287 se colige que MOVISTAR fue quién recibió y gestionó la portabilidad de la línea telefónica que individualiza, misma que registra una solicitud de portabilidad exitosa a nombre de un tercero ajeno a este juicio.

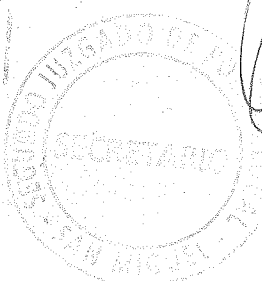
Sexto: Que de lo anterior resulta necesario determinar a quién le corresponde la responsabilidad por el error en la verificación de la identidad del dueño de dicha numeración telefónica.

Séptimo: Que corresponde hacer alusión en forma previa a algunos conceptos que contiene el "Reglamento que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad de números" del Decreto 379 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial el 25 de marzo de 2011, a propósito del derecho del suscriptor de una

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



FQFNBJPXVB



135

concesionaria de servicio público de telefonía local, sea de pre o post pago para cambiarse a otra concesionaria, manteniendo su número telefónico de manera unilateral, previo aviso a la concesionaria.

En efecto, en el artículo 1 de dicha norma reglamentaria, define al Requirente como "Suscriptor o usuario del servicio público telefónico local, móvil o del mismo tipo, que ejerce el derecho de solicitar la portabilidad del número, sea persona natural o jurídica.

"Proveedora Donante: Concesionaria de servicio público telefónico, local o móvil, o del mismo tipo, desde la cual se cambia un suscriptor o usuario, como resultado del Proceso de Portabilidad.

"Proveedora Receptora: Concesionaria de servicio público telefónico, local o móvil, o del mismo tipo, hacia la cual se cambia un suscriptor o usuario..."

Octavo: Que de conformidad a lo que dispone el artículo 8° del reseñado Reglamento, la Proveedora Receptora tiene como obligación antes de la activación de una solicitud de portabilidad, constatar la titularidad del Suscriptor, respecto del número que se requiere portar, describiendo la forma en que ello se debe verificar. En consecuencia, y de conformidad a demás con lo que establecen los artículos 11 y 19 del mismo, dicha obligación le correspondía a MOVISTAR, en su calidad de Proveedora Receptora, empresa ajena a la presente Litis; y no a la denunciada y demandada en estos autos.

Noveno: Que por lo antes razonado, sólo cabe hacer lugar a la alegación de falta de legitimidad pasiva invocada por la empresa ENTEL PCS, en su calidad de Proveedora Donante de la operación comercial de que se trata, por lo que la denuncia y demanda civil intentada en su contra, no puede prosperar.

Por estas consideraciones y en virtud, además, de lo que disponen los artículos 144 del Código de Procedimiento Civil; 50 B de la Ley 19.496; 14 y 32 de la Ley N°18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se **revoca** la sentencia apelada de veinte de octubre de dos mil dieciséis, escrita de fojas 95 a 105 y complementada por resolución de trece de febrero de dos mil diecisiete, según se lee a fojas 127 que acoge con costas la denuncia y demanda civil interpuesta por don Cesar Santiago Moya Silva en contra de empresa ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. representada por don Antonio Buchi Buc y se declara que se rechazan dichas acciones, sin costas por estimarse que se tuvo motivos plausibles para litigar.

Regístrese, notifíquese y, oportunamente, devuélvanse los autos.

Redacción de la ministro Sra. Catepillán.

RoI N°2139-2016 CIV.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



FQFNBJPXVB