

RoI N° 6074-2015 P.-

MACUL, a veintitrés de Marzo de dos mil dieciséis.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fs. 1 y siguientes, querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. representada legalmente por ANTONIO BUCHI BUC; a fs. 6, fotocopia simple de Solicitud de Portabilidad de Número(s) Telefónico(s) de fecha 26.01.2015 emitido por VTR a nombre de EDGARDO GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 7, fotocopia simple de Formulario Autorización Pre-Validación de Datos de fecha 26.01.2015 emitido por VTR a nombre de EDGARDO GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 8 y 11, fotocopia simple de cédula de identidad N° 9.771.994-2 correspondiente a EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 9, fotocopia simple de Formulario Único de Atención de Público N° Caso R2015W337073 emitido por el Sernac correspondiente al reclamo deducido por EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.; a fs. 10, fotocopia simple de carta de fecha 13.05.2015 remitido por ENTEL al SERNAC; a fs. 13 y 13 vta., declaración indagatoria de EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN, C.I. N° 9.771.994-2, nacional, chileno, edad 50 años, casado, profesor de castellano, domiciliado en Los Plátanos N° 2071 Depto. 31-B, Macul; escrito de fs. 17 y siguientes; a fs. 21 y siguientes, copia autorizada de escritura pública Repertorio N° 5929-2014 de Mandato Judicial y Revocación otorgado por ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. a MATURANA MIQUEL, CARLOS Y OTROS y ARRANZ ALVAREZ, GLORIA PAMELA; escrito de fs. 25 y siguientes; a fs. 43 y siguientes, copia simple de Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre ENTEL y EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 46 y siguientes, copia simple de Anexo Planes, Servicios y Tarifas al Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre ENTEL y EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 50 y siguientes, copia simple de Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico con Opción de Compra celebrado entre ENTEL y EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 52, copia simple de Comprobante de Requerimiento emitido por ENTEL de fecha 06.05.2015; a fs. 53 y siguientes, copia simple de página web Preguntas Frecuentes Portabilidad; a fs. 56 y siguientes, copia simple de página web Preguntas Frecuentes Sernac; a fs. 59 y 59 vta., copia simple de Ley N° 20.471 que "Crea Organismo implementador para la portabilidad numérica"; a fs. 60 y



siguientes, copia de 8 boletas electrónicas emitidas por ENTEL a nombre de EDGARDO GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 83 y siguientes, copia simple de tráfico telefónico real del N° 42161227 comprendiente entre el día 08.08.2014 a 27.01.2015; a fs. 133 y siguientes, acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 135 y siguientes, copia simple de Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico con Opción de Compra celebrado entre EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN y ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.; a fs. 139 y siguientes, copia simple de Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN y ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.; a fs. 147 y siguientes, fotocopia simple de Resolución Exenta N° 28591/15 de fecha 09.07.2015 emitido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones; a fs. 157 y siguientes, ORD. N° 13481/DJ-1 N° 337 de fecha 16.10.2015 emitida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones; a fs. 160, Oficio N° 5923 de fecha 22.10.2015 emitida por la 46° Comisaría de Macul; escrito de fs. 163 y siguientes; resolución de fs. 177; demás antecedentes y;

CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que a fs. 1 y siguientes, rola querella por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. representada legalmente por ANTONIO BUCHI BUC; que puso en conocimiento del Tribunal infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en razón de que la querellada actuó de manera displicente y negligente al aceptar una portabilidad a otra empresa sin verificar los datos personales del querellante como usuario (cédula, firma, dirección y huella digital), no se le envió copia de lo obrado a su domicilio particular o a su correo electrónico, como tampoco veló por la seguridad de sus datos, provocándole un enorme perjuicio que se manifiesta en la pérdida de parte de su patrimonio (equipo y línea telefónica).

2.- Que a fs. 13 y 13 vta. rola declaración indagatoria de EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN quien exhortado a decir la verdad expone que, él es dueño del teléfono celular N° 42161227 Apple iPhone 5C Serie N° 358801051135845 de acuerdo a Contrato de Arriendo con Opción de Compra que celebró con ENTEL con fecha 08 de Agosto de 2014 en donde contrató un plan de telefonía más Internet ilimitado por la suma de \$ 60.000.- aproximadamente mensuales, teléfono que perdió en el mes de enero del año 2015 junto con algunos documentos, entre ellos su cédula de identidad, documento que bloqueó

inmediatamente en el Servicio del Registro Civil de la comuna de Macul, procediendo a sacar una nueva cédula de identidad. Que a fines del mes de Febrero cuando regresó de sus vacaciones se dirigió a las oficinas de ENTEL a bloquear la línea telefónica y el plan contratado, lugar en el cual le señalaron que tenía que hacerlo en horario de oficina; sin embargo y atendido a que él trabaja en Curacaví y en ese lugar no hay oficinas de ENTEL es que no pudo bloquearlo. Que el día 12 de Abril de 2015 se contactó telefónicamente con ENTEL, señalándole en ese momento una ejecutiva que su número telefónico había sido portado a la compañía VTR y que debía comunicarse con esta última empresa a fin de que ellos le bloquearan el celular. Es así como el día 13 de Abril concurrió a las oficinas de VTR ubicada en Mall Florida Center a objeto de que le aclararan el asunto, indicándole una ejecutiva de esta compañía que él había hecho el traspaso de la portabilidad el día 26 de Enero de 2015 en la sucursal ubicada en el mall Costanera Center y le mostraron fotografías digitales de los documentos que supuestamente él firmó y de la fotocopia de su carné de identidad que VTR recibió en esa ocasión, ante lo cual le informó a la ejecutiva que lo atendió que él no había hecho ningún traspaso y que el día 26 de Enero de 2015 su cédula de identidad ya estaba bloqueada por cuanto su nueva cédula de identidad tiene fecha de emisión el día 20 de Enero, además le indicó que la firma que aparece en el contrato no corresponde a la de él, además de no contar con huella digital y no contar con dirección particular. Que con esos mismos documentos ENTEL PCS autorizó el traspaso sin verificar huella, dirección y firma. Al respecto cabe señalar que ENTEL PCS actuó de manera displicente y negligente al aceptar una portabilidad a otra empresa sin verificar sus datos personales como usuario (cédula, firma, dirección y huella digital), sin velar por la seguridad de sus datos y sin remitirle copia de lo obrado a su domicilio particular o a su correo electrónico. Que el día 24 de Abril interpuso denuncia en la 46° Comisaría de Macul por el delito de usurpación de nombre o identidad la que fue derivada a la Fiscalía Local de Ñuñoa, y con fecha 04 de Mayo de 2015 interpuso reclamo en el Sernac por infracción a la Ley de Consumidor. Que el día 13 de Mayo, ENTEL emitió una respuesta al Sernac en la cual se informaba que de acuerdo a lo revisado en el sistema comercial de ENTEL registra portabilidad de línea móvil 42161227 con fecha 28.01.2015 a la empresa VTR, y que como operador donante sólo confirman que el cliente mantenga sus cuentas pagadas y se cumpla el período de 45 días en caso de haber una portabilidad anterior (que no es su caso), por lo que no es responsabilidad de ENTEL la verificación de cédula de identidad con bloqueo. Cabe señalar que efectivamente mantiene Contrato de Arriendo con Opción de Compra con ENTEL el cual no ha sido finiquitado en razón de encontrarse en este



proceso judicial con dicha empresa, agregando que posteriormente se contactó con ENTEL para hacer el bloqueo de su equipo según lo señalado por VTR (empresa que respondió ante el Sernac que la línea 42161227 y el equipo que se registra contratado en VTR habían sido bloqueados; sin embargo, respecto al bloqueo del equipo individualizado por su persona debía realizarlo a través de la empresa ENTEL debido a que mantiene un Contrato de Arriendo con Opción de Compra) frente a lo cual le indicaron que como empresa ENTEL no podían proceder a ningún tipo de bloqueo porque el número en cuestión había sido portado a VTR. Hace presente que ENTEL continúa enviando boletas de cobro, la cual dejó de pagar el mes de Febrero del año 2015 por el tema de la pérdida de su celular.

3.- Que a fs. 17 y siguientes, rola declaración indagatoria por escrito por parte de JAIME JARA SCHNETTLER en representación de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. quien expone que, según sus registros don EDGARDO GONZALEZ contrató con fecha 08 de Agosto de 2014 la línea telefónica N° 42161227 y celebró un contrato de arriendo de equipo telefónico APPLE IPHONE 5C 16 GB N° de serie 358801051135845; que con fecha 27 de Enero de 2015 la línea telefónica N° 42161227 fue portada a VTR por solicitud del querellante. En relación a dicha portabilidad, ENTEL PCS en la solicitud de portabilidad de la línea N° 42161227 actuó exclusivamente como empresa donante del número telefónico; lo anterior, implica que ENTEL constatando que el solicitante cumpliera dos requisitos, según la normativa sectorial correspondiente, esto es, verificando que el querellante no tuviera cuentas impagas a la fecha de la solicitud y cumpliera con el plazo de 45 días de portabilidad anterior, ambos requisitos cumplidos, procedió al envío de la información para que VTR determinara la factibilidad de la portabilidad, no dependiente de la responsabilidad de ENTEL PCS. En atención a lo anterior, la empresa receptora de la solicitud de portabilidad fue VTR quien aceptó y fue la encargada de revisar los documentos correspondientes para proceder a efectuarla, por lo que si le querellante estima que debía realizarse una verificación de datos en los términos que expone el Sr. González, dicha verificación debía haber sido realizada por VTR y no por ENTEL PCS, pues no fue ésta última quien realizó efectivamente la portabilidad, careciendo por ende de legitimidad pasiva sobre los hechos. Asimismo, el Sr. Edgardo González pretende sacar provecho de su propia negligencia, toda vez que de lo expuesto por él mismo, podrá verificar que el producto de su propio actuar negligente e irresponsable perdió el equipo telefónico y documentos personales, pretendiendo por vía judicial que ENTEL PCS asuma la responsabilidad de las supuestas consecuencias que habría tenido dicha

situación; a mayor abundamiento, el querellante tardó aproximadamente dos meses en realizar las gestiones de bloqueo el equipo telefónico después del supuesto extravío de sus pertenencias. Por consiguiente, ENTEL PCS no ha cometido infracción a las normas sobre Protección a los Consumidores al respetar estrictamente las normas legales aplicables en la especie, y al carecer la querrela de fundamento plausible, se encuentran frente a una denuncia temeraria.

4.- Que a fs. 133 y siguientes rola acta de comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de EDGARDO GONZALEZ BASCUÑAN, quien comparece por sí, y del apoderado de la parte querrellada y demandada de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., habilitada de derecho MARIA ESPERANZA ALONSO HINOJOSA.

La parte querellante y demandante ratifica en todas sus partes la querrela infraccional y demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes de autos.

La parte querrellada y demandada contesta la querrela infraccional y demanda civil de autos, argumentando que, según sus registros don EDGARDO GONZALEZ contrató con fecha 08 de Agosto de 2014 la línea telefónica N° 42161227 y celebró un contrato de arriendo con opción de compra a 18 meses de equipo telefónico APPLE IPHONE 5C 16 GB N° de serie 358801051135845; que con fecha 27 de Enero de 2015 la línea telefónica N° 42161227 fue portada a VTR por solicitud del querellante. Cabe señalar que la portabilidad de un número telefónico significa que cada usuario pasa a ser dueño de su número telefónico consagrándose el derecho a cambiarse de compañía para mantener su número telefónico; es así como si una persona quiere cambiarse de compañía y mantener su número telefónico debe concurrir a la compañía que quiere portarse y realizar una solicitud mediante un formulario, acompañando documento de identidad y su última cuenta telefónica al día, para lo cual el solicitante deberá firmar una solicitud de portabilidad lo que bastará como renuncia a su actual empresa sin necesidad de acudir a ella. Las únicas limitaciones por parte de la empresa donante del número telefónico para efectuar la portabilidad del cliente es que se haya portado anteriormente y no haya transcurrido 60 días que el cliente tenga deudas con su actual empresa o que el equipo telefónico este registrado como robado o hurtado. En el caso de autos, ENTEL PCS en la solicitud de portabilidad de la línea N° 42161227 actuó exclusivamente como empresa donante del número telefónico, lo que implica que ENTEL PCS no tuvo acceso a la solicitud de portabilidad como tampoco a la documentación que fundamentó la misma, pues el solicitante se dirigió directamente a VTR como consta de los documentos que el propio querellante acompañó. Cabe señalar que el rol que ocupa la compañía donante, en este caso, ENTEL PCS se basa en constatar que la OAP (organismo



administrador de portabilidad) que el solicitante de la portabilidad cumpla con dos requisitos según la normativa sectorial correspondiente, esto es, verificar que el querellante no tuviera cuentas impagas a la fecha de la solicitud y que cumpla con el plazo de 60 días de portabilidad anterior. En el caso de autos, estos requisitos se encontraban cumplidos y por tanto ENTEL PCS procedió al envío de la información para que VTR determinara la factibilidad de la portabilidad, no dependiendo por ende, de la responsabilidad de ENTEL PCS; es así como el querellante se hizo una errada apreciación de los hechos, pues pretende que la querellada tenga responsabilidad en la verificación de la vigencia de la cédula de identidad, firma y dirección presentadas en la solicitud de portabilidad y solicitud de huella digital, envío de copia de la portabilidad, aún cuando dichos documentos no fue presentada ante ENTEL PCS, sino que ante VTR. Es así como la empresa receptora de la solicitud de portabilidad de la línea N° 42161227 fue VTR, quien la aceptó y fue la encargada de revisar los documentos correspondientes para proceder a efectuarla, por lo si el Sr. González estima que debía realizarse una verificación de datos en los términos que expone, dicha verificación debía haber sido realizada por VTR y no por ENTEL PCS, pues no fue ésta última quien realizó la portabilidad y quien recibió la documentación correspondiente, careciendo por ende de legitimidad pasiva sobre los hechos. Asimismo, existió una negligencia por parte del querellante quien debió haber dado pronto aviso de extravío o robo a ENTEL PCS de su equipo telefónico y documentos personales, esto es, en el mes de Enero de 2015; sin embargo, no dio aviso oportuno a ENTEL PCS de la pérdida de su equipo telefónico y por tanto la querellada quedó en total desconocimiento de lo ocurrido, contactándose el Sr. González con ENTEL PCS dos meses después aproximadamente del supuesto extravío para solicitar el bloqueo de los servicios. Por otra parte y en virtud del contrato de suministro de telefonía móvil celebrado entre la parte querellante y querellada, a la prestación de servicios telefónicos por parte de ENTEL PCS y a la utilización de éstos por el querellante (hasta el día 27 de Enero de 2015) es que la querellada emitió boletas electrónicas que a la fecha se encuentran impagas, documentos que fueron correctamente emitidos en virtud del tráfico registrado en la línea telefónica del Sr. González, lo que se acredita pro medio del tráfico real del número telefónico hasta el día 27 de Enero de 2015. Que con posterioridad al término del contrato de suministro, ENTEL PCS ha seguido emitiendo boletas electrónicas por el valor de la cuotas pendientes del equipo telefónico dado en arrendamiento al Sr. González; la emisión de boletas antes referidas es totalmente válida pues la querellada se encuentra habilitada para el cobro de las cuotas restantes del equipo telefónico en virtud del contrato de suministro anexo B y contrato de arrendamiento. En relación

a lo anterior, en el momento en que se realizó la portabilidad del número telefónico del Sr. González a VTR se encontraba vigente el contrato de arrendamiento con opción de compra a 18 meses, en efecto quedaban 13 meses para su término. En atención a dicha vigencia y a los derechos que derivan de los contratos celebrados entre las partes, el término del contrato de suministro (por portabilidad) acarrea la pérdida de los descuentos aplicados al equipo telefónico y por tanto ENTEL PCS se encuentra totalmente facultada para el cobro mensual de las cuotas restantes del equipo telefónico equivalente a \$ 20.990.-; las facturaciones emitidas por ENTEL PCS corresponden a servicios efectivamente prestados al querellante y posteriormente a los cobros mensuales de las cuotas pendientes de pago del equipo entregado en arrendamiento. Que según las afirmaciones del querellante la portabilidad efectuada no habría sido solicitada por él y por tanto existiría una denuncia realizada ante la 46° Comisaría de Macul por delito de usurpación de nombre o identidad la que habría sido derivada a la Fiscalía Local de Ñuñoa, situación que ENTEL PCS desconoce absolutamente, y teniendo en cuenta que el propio querellante es quien califica los hechos como un delito tipificado por nuestro Código Penal quien debe conocer de los hechos es el tribunal de garantía competente. Respecto a la infracción al artículo 12 letra a) de la Ley 19.496 señalado por el querellante, en los hechos denunciados no consta la celebración de ningún contrato por parte del Sr. González con ENTEL PCS por algún tipo de medio electrónico; el formulario de portabilidad no se firmó con ENTEL PCS sino que con VTR y en el caso de que S.S. estime que la celebración de dicho contrato es de los descritos en el artículo 12 letra a) quien tenía la obligación de enviar el formulario de portabilidad era otra compañía de telecomunicaciones y con la querellada. Respecto al artículo 23 de la Ley 19.496, ENTEL PCS actuó diligentemente en la prestación de los servicios contratados por el querellante en el envío de la información de portabilidad requerida, en el proceso de facturación y cumplimiento contractual en general. Respecto al artículo 32 inciso 2° de la Ley 19.496, la querellada desconoce porque el querellante hace alusión a una supuesta contratación por medios electrónicos con ENTEL PCS ya que según sus registros, los contratos efectivamente celebrados con ENTEL PCS fueron presenciales. En lo que respecta a la demanda civil, ENTEL PCS hace presente la absoluta improcedencia de la acción civil en donde el monto pretendido por el querellante y demandante carece de todo fundamento, ya que su obrar se ajustó a la normativa legal, al pago de \$ 507.179 por el valor del equipo telefónico y boletas impagas, al pago de \$ 10.000 por el valor de una batería nueva para un equipo antiguo que utilizaría, y al pago de \$ 2.500 por el valor del cargador de la batería, cabe señalar que ello fue de exclusiva responsabilidad del



querellante el extravío del equipo telefónico. Respecto a la suma demandada por concepto de lucro cesante y daño moral es improcedente ya que no existe prueba alguna en autos.

5.- Que la parte querellante para acreditar su versión en los hechos, acompañó a fs. 6, fotocopia simple de Solicitud de Portabilidad de Número(s) Telefónico(s) de fecha 26.01.2015 emitido por VTR a nombre de EDGARDO GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 7, fotocopia simple de Formulario Autorización Pre-Validación de Datos de fecha 26.01.2015 emitido por VTR a nombre de EDGARDO GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 8 y 11, fotocopia simple de cédula de identidad N° 9.771.994-2 correspondiente a EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 9, fotocopia simple de Formulario Único de Atención de Público N° Caso R2015W337073 emitido por el Sernac correspondiente al reclamo deducido por EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.; a fs. 10, fotocopia simple de carta de fecha 13.05.2015 remitido por ENTEL al SERNAC; a fs. 135 y siguientes, copia simple de Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico con Opción de Compra celebrado entre EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN y ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.; a fs. 139 y siguientes, copia simple de Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN y ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.; y a fs. 147 y siguientes, fotocopia simple de Resolución Exenta N° 28591/15 de fecha 09.07.2015 emitido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

6.- Que la parte querellada para acreditar su versión en los hechos, acompañó a fs. 43 y siguientes, copia simple de Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre ENTEL y EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 46 y siguientes, copia simple de Anexo Planes, Servicios y Tarifas al Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre ENTEL y EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 50 y siguientes, copia simple de Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico con Opción de Compra celebrado entre ENTEL y EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 52, copia simple de Comprobante de Requerimiento emitido por ENTEL de fecha 06.05.2015; a fs. 53 y siguientes, copia simple de página web Preguntas Frecuentes Portabilidad; a fs. 56 y siguientes, copia simple de página web Preguntas Frecuentes Sernac; a fs. 59 y 59 vta., copia simple de Ley N° 20.471 que "Crea Organismo implementador para la portabilidad numérica"; a fs. 60 y siguientes, copia de 8 boletas electrónicas emitidas por ENTEL a nombre de EDGARDO GONZALEZ BASCUÑAN; y a fs. 83 y siguientes, copia simple de

tráfico telefónico real del N° 42161227 comprendiente entre el día 08.08.2014 a 27.01.2015; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

7.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes del proceso antes referidos, apreciados en forma legal y en conformidad a las reglas de la Sana Crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado en autos que, con fecha 08 de Agosto de 2014 don EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN celebró con ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. un Contrato de Arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra respecto a un teléfono APPLE IPHONE 5C 16 GB N° de serie 358801051135845 línea telefónica N° 42161227 con un plan de telefonía más Internet. Que con fecha 26 de Enero de 2015 la línea telefónica N° 42161227 fue portada desde la compañía donante ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. a la compañía receptora VTR, esta última empresa que debió haber verificado la identidad física y autenticidad de la firma del requirente estampada en la Solicitud de Portabilidad de Número(s) Telefónico(s) y Formulario Autorización Pre-Validación de Datos rolante a fs. 6 y 7 de autos, y cotejarla con la firma de la persona que solicitaba la portabilidad registrada en la cédula de identidad exhibida a VTR, debiendo además haber constatado la titularidad del suscriptor respecto al número que se requería portar. En relación a lo anterior, ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. no tuvo acceso a la solicitud de portabilidad a VTR así como tampoco a la documentación que fundamentó la misma, y en su calidad de compañía donante sólo se limitó a verificar que el solicitante de la portabilidad cumpliera con dos requisitos a saber, verificar que el solicitante no tuviera cuentas impagas a la fecha del requerimiento y que cumpliera con el plazo de sesenta días de portabilidad anterior, requisitos que se encontraban cumplidos por parte del Sr. González; por tal motivo, ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. procedió a remitir la información a VTR a fin de que éste último determinara la factibilidad de la portabilidad.

Por otra parte, cabe señalar que el querellante solo dio aviso del supuesto extravío o robo de su equipo telefónico a ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. cuatro meses después aproximadamente de su ocurrencia; sin embargo y considerando que existe un contrato de arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra a 18 meses y un contrato de suministro anexo B, es que la querellada continuó emitiendo boletas electrónicas a nombre de EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN por el valor de las cuotas pendientes del equipo telefónico, habida consideración que a la fecha en que se realizó la portabilidad del número telefónico se encontraba vigente el contrato de



arrendamiento con opción de compra, quedando a esa fecha, trece meses de cuotas pendientes para su término.

Respecto al extravío de equipo telefónico junto con algunos documentos personales del querellante en el mes de Enero del año 2015, es menester hacer presente que Carabineros de la 46° Comisaría de Macul a través de Oficio N° 5923 rolante a fs. 160 de autos informó que revisados los registros computacionales de esa Unidad no se encontraron denuncias relacionadas con un supuesto delito de usurpación de nombre o identidad y supuesta derivación a la Fiscalía de Ñuñoa a nombre de don EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN.

8.- Que a juicio de este Sentenciador, de lo expuesto precedentemente se colige en forma irredarguable que no se encuentra fehacientemente acreditado en autos la efectividad de la querrela que rola a fs. 1 y siguientes, toda vez que es un hecho acreditado en el proceso que ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. representada por ANTONIO BUCHI BUC dio cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales ofreció a don EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN el servicio de telefonía móvil; al respecto, ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. en su calidad de compañía donante cumplió con los requisitos requeridos para donar la portabilidad a la compañía receptora, VTR, procediendo a verificar que el solicitante no tuviera cuentas impagas a la fecha del requerimiento y que cumpliera con el plazo de sesenta días de portabilidad anterior, requisitos que se encontraban cumplidos por parte del Sr. González, lo que derivó en que la querrellada remitiera la información a la compañía receptora VTR, a fin de que éste último determinara la factibilidad de la portabilidad, y quien además es la encargada de revisar los documentos correspondientes que permitan efectuar la portabilidad requerida. Asimismo, y existiendo un contrato de arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra a 18 meses y un contrato de suministro anexo B celebrado con don EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN, es que ENTEL continuó emitiendo boletas electrónicas a nombre del querellante por el valor de las cuotas pendientes del equipo telefónico. Por consiguiente, este Sentenciador llevará a no dar lugar a la denuncia de fs. 1 y siguientes, en atención a que no concurren en el proceso elementos de juicio suficientes que permitan dar por establecido la existencia de una infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y que además nadie puede ser condenado si el Tribunal que lo juzga no adquiere el íntimo convencimiento de su participación y responsabilidad en los hechos de que se le juzga.

9.- Que a juicio de este Sentenciador se encuentra fehacientemente acreditado en autos que ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. carece de legitimidad pasiva en autos, toda vez que la compañía receptora de la solicitud de portabilidad de la línea telefónica N° 42161227 fue VTR, quien la aceptó y fue la encargada de revisar los documentos para proceder a efectuar dicha portabilidad; al respecto, ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. no fue quien realizó la portabilidad ni revisó la documentación necesaria para otorgarla, sino que en su calidad de compañía donante, sólo se limitó a verificar que se cumplieran los requisitos para remitir la información a VTR. Por consiguiente, este Sentenciador llevará a dar lugar a la solicitud de declarar falta de legitimidad pasiva de de don ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. de acuerdo a requerimiento rolante a fs. 28 de autos.

EN RELACION A LA ACCION CIVIL:

10.- Que a fs. 1 y siguientes de autos rola demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. representada legalmente por ANTONIO BUCHI BUC, para que sea condenado al pago de la suma de \$ 539.679.- por concepto de daño emergente, de \$ 60.000.- por concepto de lucro cesante; y de \$ 20.000.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas de la causa.

11.- Que la parte demandante a objeto de acreditar el monto de los daños que pretende se le indemnice, acompañó a fs. 6, fotocopia simple de Solicitud de Portabilidad de Número(s) Telefónico(s) de fecha 26.01.2015 emitido por VTR a nombre de EDGARDO GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 7, fotocopia simple de Formulario Autorización Pre-Validación de Datos de fecha 26.01.2015 emitido por VTR a nombre de EDGARDO GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 8 y 11, fotocopia simple de cédula de identidad N° 9.771.994-2 correspondiente a EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 9, fotocopia simple de Formulario Único de Atención de Público N° Caso R2015W337073 emitido por el Sernac correspondiente al reclamo deducido por EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.; a fs. 10, fotocopia simple de carta de fecha 13.05.2015 remitido por ENTEL al SERNAC; a fs. 135 y siguientes, copia simple de Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico con Opción de Compra celebrado entre EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN y ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.; a fs. 139 y siguientes, copia simple de Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones



celebrado entre EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN y ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.; y a fs. 147 y siguientes, fotocopia simple de Resolución Exenta N° 28591/15 de fecha 09.07.2015 emitido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

12.- Que la parte demandada para acreditar su versión en los hechos, acompañó a fs. 43 y siguientes, copia simple de Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre ENTEL y EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 46 y siguientes, copia simple de Anexo Planes, Servicios y Tarifas al Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre ENTEL y EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 50 y siguientes, copia simple de Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico con Opción de Compra celebrado entre ENTEL y EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN; a fs. 52, copia simple de Comprobante de Requerimiento emitido por ENTEL de fecha 06.05.2015; a fs. 53 y siguientes, copia simple de página web Preguntas Frecuentes Portabilidad; a fs. 56 y siguientes, copia simple de página web Preguntas Frecuentes Sernac; a fs. 59 y 59 vta., copia simple de Ley N° 20.471 que "Crea Organismo implementador para la portabilidad numérica"; a fs. 60 y siguientes, copia de 8 boletas electrónicas emitidas por ENTEL a nombre de EDGARDO GONZALEZ BASCUÑAN; y a fs. 83 y siguientes, copia simple de tráfico telefónico real del N° 42161227 comprendiente entre el día 08.08.2014 a 27.01.2015; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

13.- Que conforme a lo señalado en la parte infraccional de esta sentencia, no puede prosperar la demanda civil de fs. 1 y siguientes, por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, deducida por EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. representada legalmente por ANTONIO BUCHI BUC, por resultar tales acciones incompatibles con lo señalado en la parte infraccional de esta sentencia.

14.- Que no ha lugar a la solicitud de la parte demandada de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. representada legalmente por ANTONIO BUCHI BUC, de declarar temeraria la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 1 y siguientes por EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN, en razón de que este Sentenciador no divisa de las acciones ejercidas en autos por parte del Sr. González otro objetivo que no haya sido del de obtener de buena fe un reconocimiento de un derecho por parte del Tribunal.

15.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1,3,7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

A.- Que no ha lugar a la querrela infraccional de fs. 1, deducida por EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. representada legalmente por ANTONIO BUCHI BUC, por las razones expuestas en el párrafo pertinente de esta sentencia.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

B.- Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, deducida a fs. 1 y siguientes de autos, por EDGARDO IVAN GONZALEZ BASCUÑAN en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. representada legalmente por ANTONIO BUCHI BUC, por las razones expuestas en el párrafo pertinente de esta sentencia.

C.- Que no ha lugar a la declaración de querrela y demanda temeraria solicitado a fs. 52 de autos, por ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. representada legalmente por ANTONIO BUCHI BUC, por las razones expuestas en el párrafo pertinente de esta sentencia.

D.- Que por haber existido motivo plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, DESE COPIA Y ARCHIVENSE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular
Autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 6074-2015 P.-

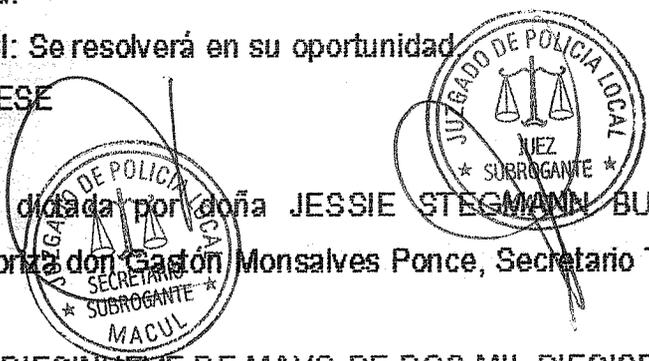


MACUL, A DIECINUEVE DE MAYO DE DOS MIL DIECISEIS.-

A LO PRINCIPAL: Cómo se pide, certifiqúese por el Señor Secretario del tribunal si la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

AL OTROSI: Se resolverá en su oportunidad
NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-



MACUL, A DIECINUEVE DE MAYO DE DOS MIL DIECISEIS.-

VISTOS: Certifico que la sentencia definitiva de fs. 178 y siguientes de autos se encuentra firme y ejecutoriada.-



GASTON MONSALVES PONCE
SECRETARIO TITULAR

MACUL, A DIECINUEVE DE MAYO DE DOS MIL DIECISEIS.-

VISTOS: Atendido la certificación que antecede, se resuelve AL OTROSI de la presentación de fs. 190 de autos, se resuelve: Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra e) y 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese la causa.

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 6074-2015 P.-



MACUL A DIECINUEVE DE MAYO DE DOS MIL DIECISEIS
CERTIFICO QUE EL DESPACHO NOTIFICACION
POR CARTA CERTIFICADA DE LA RESOLUCION
- PRECEDENTE - EDUARDO GONZALEZ B.
- JAIME JARA S / MARCELO MARIAGA M / MARIA
ALONSO H. * SUBROGANTE *
SECRETARIO



