

EL ROBO DE CABLEADO QUE SIRVE PARA EL SUMINISTRO DE TELEFONÍA E INTERNET POR PARTE DE TERCEROS NO ES RAZÓN SUFICIENTE PARA QUE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO LO MANTENGA INTERRUMPIDO POR LARGO TIEMPO.

Conociendo de un recurso de apelación, la Corte Suprema revoca la sentencia apelada y acoge el recurso de protección interpuesto por clientes de Telefónica Chile S.A. por interrupción prolongada de los servicios de internet y telefonía. En su raciocinio establece que se vulnera el artículo 19 N°24 de la Constitución, y también considera que se vulnera el derecho a la integridad psíquica de las recurrentes del artículo 19 N°1 del mismo cuerpo legal.

Las residentes de un domicilio particular presentan una acción de protección en contra de Telefónica Chile S.A. por interrupciones prolongadas de servicios de internet y telefonía. Telefónica se defendió señalando que la interrupción de servicio se debió a robo de cableado de la compañía en las inmediaciones del domicilio de las recurrentes, y que meses después se les hizo una visita técnica para reestablecer el servicio, en la que se les explicó dicha situación. La Corte de San Miguel en primera instancia falló en favor de la recurrida.

En segunda instancia, la Suprema acogió la acción de protección. Partió considerando que, si bien la recurrida realizó las gestiones para reestablecer el servicio, no fueron del todo eficaces, y demoraron meses en reestablecer un servicio que al día de hoy es considerado como esencial, y no hay explicación suficiente frente a tal demora. Así, la Suprema calificó como arbitraria la omisión de la recurrida, vulnerando el artículo 19 N°24 de la Constitución, y en el uso de sus facultades conservadoras, consideró vulnerado el N°1 del mismo precepto, ya que se vulneró el derecho a la integridad psíquica de las recurrentes.

CORTE SUPREMA, ROL 4.637-22

Santiago, veinte de junio de dos mil veintidós.

Vistos:

Se reproduce el fallo en alzada, con excepción de sus fundamentos séptimo a duodécimo que se eliminan.

Y se tiene, en su lugar y además, presente:

Primero: Que se ha deducido recurso de protección en contra de la sociedad Telefónica Chile S.A., por la suspensión de los servicios de telefonía e internet en el domicilio de las actoras a partir del día 5 de agosto de 2021, ocasionando una serie de inconvenientes en el desarrollo de las actividades cotidianas y, en particular, aquellas de índole familiar y laboral, vulnerando las garantías fundamentales contempladas en los N^{os} 16, 22, 23 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Segundo: Que, por su parte, la recurrida en su informe señaló que la suspensión del suministro de los servicios en comento es el resultado de diversas acciones delictuales realizadas por terceros, quienes en reiteradas ocasiones han sustraído el cableado que forma parte integrante de la infraestructura dispuesta en los bienes nacionales de uso público para la prestación del servicio de telefonía e internet en la comuna de La Pintana. A pesar de ello, agrega que siempre se ha procurado restablecer prontamente el servicio, tal como aconteció con fecha 18 de noviembre de 2021. A su vez, sostiene que en el caso en particular, se agendó una visita técnica al domicilio de las actoras para el día 3 de enero del año en curso, explicándoles en aquella ocasión las razones de la suspensión del servicio. Por lo demás, refiere que la Subsecretaría de Telecomunicaciones dispuso las medidas respectivas, dando cumplimiento cabala lo ordenado por la autoridad administrativa,

de modo que no existen medidas que adoptar en la especie.

Tercero: Que la sentencia apelada rechazó la acción constitucional antes reseñada, teniendo para ello en consideración que, a entender de los jueces de primera instancia, no concurre un acto susceptible de ser calificado de ilegal o arbitrario, puesto que, por una parte, la suspensión del servicio se debe a la intervención indebida de terceros dada la comisión de hechos delictuales, adoptándose las medidas necesarias tendientes a la continuidad del servicio, mientras que, de otro lado, la recurrente ha sido debidamente reparada por el perjuicio ocasionado, sin que la suficiencia de las indemnizaciones otorgadas sea un tema que deba ser dilucidado a través de la presente acción.

Cuarto: Que reiteradamente esta Corte ha expresado que el recurso de protección de garantías constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes consagrados en la Carta Fundamental, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Quinto: Que el acto que se califica como ilegal y arbitrario consiste en la omisión en que ha incurrido Telefónica Chile S.A. ante la interrupción y suspensión de los servicios de telefonía fija e internet que brinda a la actora y su madre, pues no ha repuesto el servicio desde su interrupción en el mes de agosto del año 2021.

Sexto: Que como primera cuestión cabe advertir que los motivos invocados por Telefónica Chile S.A. para justificar su actuar, es que la interrupción del servicio que presta a las actoras es resultado de acciones delictuales realizadas por terceros y pretendiendo justificar o explicar la tardanza en la reposición del

mismo, arguyó que hace esfuerzos contantes por reponer el servicio y los elementos de red dañados -que tienen un valor económico considerable, agrega, en el menor tiempo posible. Sin embargo, de los antecedentes que se han tenido a la vista, es claro que tales esfuerzos, si los hubo, no fueron eficaces, porque meses después de la primera interrupción, el servicio, que es uno que en la actualidad es indiscutiblemente esencial para la realización de actividades laborales, la comunicación entre familiares e incluso la asistencia a consultas médicas vía remota - como se destaca en el libelo-, sigue sin ser prestado a las protegidas.

Séptimo: Que, en este escenario, lo cierto es que el tiempo transcurrido, las numerosas visitas fallidas al domicilio de las actoras y la falta de respuesta frente a sus requerimientos carece de cualquier explicación racional. Dicho de otro modo y en términos simples, no se entienden los motivos que expone la empresa recurrida para excusarse de cumplir con su obligación de mantener de forma continua el servicio para lo cual se le contrató.

Octavo: Que, en razón de lo antes concluido, no cabe sino calificar de arbitraria la omisión de la empresa recurrida al no tomar las medidas ni ejecutar los actos adecuados y eficaces para reponer el servicio que les debe prestar a las recurrentes. Tal proceder vulnera el derecho que la Constitución Política de la República le reconoce y protege a la actora en el N° 24 del artículo 19, pues se les ha impedido usar y gozar tanto de la línea telefónica como de los servicios de telefonía e internet que la empresa recurrida debiese proveerles.

Asimismo, conforme a lo expuesto en el recurso, ha sido vulnerado el derecho a la integridad psíquica y física de la recurrente y su madre consagrado en el N° 1 del mismo precepto, el que si bien no fue denunciado como vulnerado, lo cierto es que el ejercicio de la facultad conservadora de que se halla investida esta Corte, en

cuya virtud es garante del respeto de los derechos fundamentales inherentes a la persona, evidentemente la facultad para adoptar medidas en resguardo y protección de tales derechos.

Pues bien, teniendo en consideración que la tardanza de la recurrida en reponer los servicios de telefonía fija e internet a las recurrentes se ha sustentado únicamente en los motivos analizados en este pronunciamiento, dicha providencia no puede ser otra que compelerla a que proceda a ejecutar todas las medidas que conduzcan a restablecerlos.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo prevenido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se revoca** la sentencia apelada de veinticuatro de enero dos mil veintidós, y en su lugar se declara que **se acoge** el recurso de protección interpuesto en favor de Nelva Miranda Olivos y Nelva Olivos Flores y en consecuencia se ordena a Telefónica Chile S.A. adoptaren el más breve plazo las medidas conducentes a reponer el servicio de telecomunicaciones contratado por las protegidas y que garanticen su continuidad.

Oficiase a la Subsecretaría de Telecomunicaciones a fin que fiscalice la correcta ejecución de lo ordenado.

Regístrese y devuélvase.

Redactó la Abogada Integrante señora Coppo. Rol

Nº 4.637-2022.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sra. Ángela Vivanco M., Sra. Adelita Ravanales A., Sr. Mario Carroza E., Sr. Rodrigo Biel M. (s) y por la Abogada Integrante Sra. Carolina Coppo D. No firma, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, el Ministro Sr. Biel por haber concluido su período de suplencia.

ANGELA FRANCISCA
VIVANCOMARTINEZ
MINISTRA
Fecha: 20/06/2022 18:34:55

ADELITA INES
RAVANALESARRIAGADA
MINISTRA
Fecha: 20/06/2022 18:34:56

MARIO ROLANDO
CARROZAESPINOSA
MINISTRO
Fecha: 20/06/2022
18:34:56

CAROLINA ANDREA COPPO
DIEZABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 20/06/2022 18:34:57

Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Angela Vivanco M., Adelita Inés Ravanales A., Mario Carroza E. y Abogada Integrante Carolina Andrea Coppo D. Santiago, veinte de junio de dos mil veintidós.

En Santiago, a veinte de junio de dos mil veintidós, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.