

1443

DECRETO N° \_\_\_\_\_

TEMUCO, 02 ABR. 2024

### VISTOS

1.- La presentación de fecha 18 de enero de 2024, realizada por empresa TELEFONICA DEL SUR S.A., en virtud de la cual solicita revisión de multa impuesta por Decreto Alcaldicio N° 100 de fecha 09 de enero de 2024.

2.- Los antecedentes contenidos en Propuesta Pública N° 141-2020, "*Servicio de Telefonía, Seguridad y Emergencia Fono 1409*".

3.- El Decreto Alcaldicio N° 100 de fecha 09 de enero de 2024, que aplica multa.

4.- Oficio ORD. N° 041 de fecha 06 de febrero de 2024, de la Dirección de Seguridad Pública, mediante el cual ITO del contrato emite informe respecto de presentación citada en Vistos N° 1.

5.- Correo Electrónico de fecha 01 de marzo de 2024, de ITO del contrato, mediante el cual complementa informe citado en Vistos N° 4.

6.- Lo dispuesto en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

7.- Lo señalado en la Ley N° 19.886 sobre Compras Públicas, y su Reglamento.

8.- Las facultades contenidas en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

### CONSIDERANDO

1.- Que, la empresa TELEFONICA DEL SUR S.A., ha realizado una presentación solicitando la revisión de multas cursadas por Decreto Alcaldicio N° 100 de fecha 09 de enero de 2024; el cual le impone una multa de

2901348

\$12.024.480.- por concepto de fallas en el sistema de gestión de llamados de fono 1409, en el período descrito en los informes que respaldan el referido acto administrativo.

2.- Que, si bien la presentación aludida en el numeral anterior no reúne las formalidades señaladas para los recursos administrativos contemplados por la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, en base a los principios contemplados en los artículos 10, 13 y 15 de dicha ley, de contradictoriedad, no formalización e impugnabilidad, se debe entender que ha interpuesto el recurso administrativo de reposición, contemplado en el artículo 59º y siguientes de la referida normativa.

3.- Que, la sociedad reclamante reconoce la efectividad de los hechos que motivaron la multa cursada en el decreto citado en Vistos N° 1, pero los imputa a un cyber ataque masivo realizado a sus servidores por parte de equipos internacionales de hackers, señalando que aquello constituiría una causal de fuerza mayor.

4.- Que, en correo electrónico citado en Vistos N° 5, se acompaña por parte del Inspector Técnico del Contrato, documento de la reclamante que complementa su presentación original, en la cual señala, que el servicio contratado por el Municipio se compone de tres ítem, a saber:

- a) Servicio de Sip Trunk (08 Canales de Comunicación); valor mensual 7,37 U.F.
- b) Habilitación de sistema Xcontact Center poderosa herramienta que proporciona una solución completa para la gestión de llamadas telefónicas, IVR, grabación de llamadas, discador, mensajería, informes y estadísticas; valor mensual 21,8 U.F.
- c) Aplicación WEB que permite el registro y gestión de los requerimientos que se realicen al número telefónico 1409 de Seguridad Ciudadana; valor mensual 9,3 U.F.

5.- Que, en Ord. N° 41 citado en Vistos N° 4, la Unidad Técnica del contrato reconoce que el servicio efectivamente consta de los tres ítem señalados por la empresa, y que las fallas se habrían producido solamente en el factor señalado en la letra c) del numeral precedente, esto es, el sistema de gestión de requerimientos.

6.- Que, constituye un principio básico del derecho administrativo sancionador, el *principio de proporcionalidad*, el cual presume una correspondencia entre la infracción cometida y la sanción impuesta por la autoridad administrativa, con el fin de impedir que la ley autorice y que la autoridad tome medidas innecesarias y excesivas. Por lo tanto, una correcta aplicación del citado principio tiene como consecuencia necesaria que la autoridad debe considerar criterios de graduación de las sanciones a imponer, basados en diversos criterios, incluso derivados de otros principios, como la intencionalidad, la reiteración, los perjuicios causados, la reincidencia en la misma sanción, pero en períodos de tiempo acotados; lo que viene a ser una aplicación práctica del principio constitucional contenido en el artículo 19 N° 3 inciso séptimo de la Constitución Política del Estado, en el sentido de que deben considerarse todos aquellos antecedentes que favorezcan al afectado, y no solamente aquellos que le perjudiquen.-

7.- Que, en razón del criterio antes expuesto, y de los antecedentes entregados por el contratista y la ITO del contrato, aparece a todas luces desproporcionado el monto de la multa aplicada, pues ésta se calcula sobre el monto total del contrato, como si éste en su totalidad fuera incumplido, sin tomar en consideración que parte importante de los servicios contratados no sufrieron interrupciones, por lo que se corregirá el monto de la multa acorde a la proporción del servicio que efectivamente presento fallas respecto del valor total.

8.- Que, son plenamente aplicables en la contratación administrativa los principios generales del derecho, como lo es el de la *buena fe contractual*, consagrado en nuestro ordenamiento jurídico en el artículo 1.546 del Código Civil, en virtud del cual las partes de un contrato deben tender a su correcto cumplimiento, ajustándose a un modelo de conducta tal que no cause daño a ninguna de ellas (criterio contenido en dictámenes N° 58.965, de 2007; y N° 31.991, de 2008, entre otros).

**DECRETO**

1.- Que en mérito de las consideraciones que anteceden, se acoge parcialmente la reconsideración interpuesta por la reclamante TELEFONICA DEL SUR S.A., en contra de Decreto Alcaldicio N° 100 de fecha 09 de enero de 2024.

2.- Rectifíquese el Decreto Alcaldicio N° 100, de fecha 09 de enero de 2024, en el sentido de modificar el monto de la multa a aplicar, de acuerdo a los argumentos desarrollados en los considerandos del presente Decreto; quedando por tanto como monto definitivo de la multa a pagar la cantidad de \$2.906.317.-; manteniéndose en todo lo demás inalterado el Decreto Alcaldicio N° 100 antes citado.

3.- Notifíquese el presente Decreto por el Sr. Secretario Municipal, en forma personal o por carta certificada al reclamante, haciéndole entrega de copia íntegra de este documento, en los términos señalados en el artículo 46 de la Ley N° 19.880.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE.**



**JUAN ARANEDA NAVARRO  
SECRETARIO MUNICIPAL**

MMA/jzm

Distribución:

Administración Municipal  
Dirección de Administración y Finanzas  
Dirección de Asesoría Jurídica  
Secretaría Municipal  
Dirección de Seguridad Pública  
Of. Partes



**ROBERTO NEIRA ABURTO  
ALCALDE**