



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 390
SANTIAGO, 29 SET. 2014

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; Circular IF/Nº 1, de 31 de marzo de 2005, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones para la cobranza extrajudicial de deudas de cotizaciones de salud a los afiliados; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución Nº 52, de 2 de mayo de 2014, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, con ocasión de consultas y reclamos formulados en contra de la Isapre Cruz Blanca S.A., esta Superintendencia tomó conocimiento de una carta de cobranza que la señalada Isapre estaba enviando a supuestos ex cotizantes a través de la empresa Equifax, motivo por el cual se realizó una fiscalización entre los días 2 y 4 de junio del presente año.
3. Que, del examen efectuado, se pudo constatar que la Isapre había enviado a los deudores de cotizaciones de salud una comunicación, en la que se consignaba el logotipo y pie de firma de "DICOM", y en la que se indicaba que si el deudor no regularizaba su situación, la Isapre externalizaría la cobranza, lo cual podía significar gastos y costas adicionales al monto adeudado.

Consultada la Isapre sobre el particular, reconoció el hecho mediante correo electrónico de 4 de junio de 2014, precisando que sólo se había tratado del envío con fecha 19 de mayo de 2014, de 10.000 cartas en las que aparecía el logotipo del proveedor de servicio de envío de correspondencia Equifax, a "ex clientes" de la Isapre, que ya no estaban afiliados a ésta y respecto de los cuales no tenía información relevante para confirmar si aún pertenecían al sistema privado de salud.

Esta situación ya había sido representada con anterioridad a la Isapre, mediante el Oficio Ord. IF/Nº 9383, de 27 de diciembre de 2011, instruyéndosele en dicha oportunidad que debía abstenerse de utilizar el formato observado –que incluía el logotipo y pie de firma "DICOM/EQUIFAX"-, o cualquier otro que no se ajustara a la normativa e indujera a los afiliados a interpretaciones equívocas respecto del alcance de la comunicación.

4. Que, producto del referido hallazgo y a través del Oficio Ord. IF/Nº 4138, de 5 de junio de 2014, se le formuló el siguiente cargo a la Isapre: "Incumplimiento de la normativa contenida en el punto 3, de la Circular IF/Nº 1, de fecha 31 de marzo de 2005, utilizando un formato de carta que vulnera las prohibiciones establecidas para tal efecto, y de las instrucciones específicas impartidas sobre la materia mediante el citado Oficio Ord. IF/Nº 9383 del 27 de diciembre de 2011".

5. Que, en sus descargos, evacuados mediante presentación de fecha 20 de junio de 2014, la Isapre afirma categóricamente que ha cumplido estrictamente con lo dispuesto en la Circular IF/N° 1, de 31 de marzo de 2005, y que no ha despachado a sus "afiliados" cartas de cobranza extrajudicial que contravengan lo dispuesto en el punto 3 de dicha Circular.

En efecto, señala que en el punto 3 de la referida Circular se tipifican diversas conductas prohibidas a las Isapres, en relación a la cobranza extrajudicial de deudas de cotización de salud a los afiliados, y en relación con ello, sostiene que ninguna de esas conductas prohibidas ha sido llevada a cabo por la institución, respecto de ningún "afiliado" suyo.

Asimismo, niega que la instrucción contenida en el Oficio Ord. IF/N° 9381(sic), de 27 de diciembre de 2011, haya sido desatendida por la Isapre, puesto que si bien en dicho oficio se hace referencia a la empresa "Equifax" que usa el logotipo "Dicom", la situación reprochada ahora es diferente.

Argumenta que la situación observada en el oficio de formulación de cargos, no se encuentra tipificada en las prohibiciones del punto 3 de la Circular IF/N°1, y no constituye contravención a lo instruido en el Oficio Ord. IF/N° 9381(sic), puesto que las cartas de cobranza que ahora se objetan, están dirigidas a "ex cotizantes" de la isapre, los cuales al momento de enviárseles las respectivas comunicaciones, no tenían el carácter de afiliados a la isapre.

En consecuencia, señala que la instrucción de abstenerse de utilizar el formato de la carta observada no es pertinente, por cuanto esa carta no ha sido dirigida a "afiliados" de la Isapre, sino que a personas que han perdido esa calidad, y por lo mismo, junto con dejarse sin efecto los cargos, debe quedar sin efecto lo instruido.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados sus descargos, acogerlos y en definitiva, no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas.

6. Que, en relación con las alegaciones de la Isapre, cabe señalar, en primer lugar, que la Isapre no impugnó en tiempo y forma, mediante el correspondiente recurso de reposición, las instrucciones que le fueron impartidas en el oficio de formulación de cargos, y, por ende, procede desestimar su pretensión de que se deje sin efecto lo instruido a través del Oficio Ord. IF/N° 4138, de 5 de junio de 2014.
7. Que, en segundo término, en cuanto al contenido de las cartas de cobranza enviadas por la Isapre, hay que recordar que el criterio establecido en el Oficio Ord. IF/N° 9383, de 27 de diciembre de 2011, en orden a que el sólo hecho que las cartas tengan incorporado el logotipo de DICOM y/o EQUIFAX constituye una vulneración a la prohibición establecida en la letra d) del numeral 3 de la Circular IF/N° 1, de 2005, quedó refrendado por la Resolución Exenta IF/N° 99, de 2012, que rechazó el recurso de reposición interpuesto por la Isapre Cruz Blanca S.A. en contra de dicho Oficio Ord., y además, por la sentencia de 1 de junio de 2012, de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, que rechazó el recurso de reclamación interpuesto por la Isapre en contra de dicha Resolución Exenta.
8. Que, en tercer lugar, todos los argumentos expuestos por la Isapre en sus descargos, se apoyan en el hecho que las cartas de cobranza detectadas en esta oportunidad, habrían sido enviadas a "ex cotizantes" de ésta, vale decir, a personas que al momento de enviárseles las respectivas comunicaciones, ya no mantenían la calidad de afiliados a la isapre.

En otras palabras, las alegaciones de la Isapre se apoyan en el supuesto de que la Circular IF/N° 1, de 2005, y en particular la prohibición establecida en la letra d) de su numeral 3, sólo sería aplicable respecto de aquellas personas que al momento de despacharse la carta de cobranza, aun mantienen la calidad de cotizantes o afiliados vigentes en la Isapre, y por tanto, que no sería exigible en relación con aquellas personas que perdieron o dejaron de tener tal calidad.

9. Que, obviando la circunstancia que no existen antecedentes que permitan establecer que las 10.000 cartas de cobranza que la Isapre reconoce que contenían el logotipo y pie de firma de DICOM, hayan sido enviadas sólo a deudores desafiliados de la Isapre, cabe señalar que la interpretación que hace la entidad fiscalizada respecto de la Circular IF/N° 1, de 2005, en el sentido que quedarían excluidas de su aplicación las personas que al momento de enviarse la cartas de cobranza, ya no tenían la calidad de afiliados vigentes en la Isapre, no se ajusta al tenor ni a la finalidad de dicha normativa.
10. Que, en efecto, la citada Circular reguló la "Cobranza Extrajudicial de Deudas de Cotizaciones de Salud a los Afiliados", sin distinguir ni establecer ninguna diferencia en el tratamiento que debía darse a los afiliados según si se mantenían vigentes o no en la Isapre. No hay ninguna disposición de dicha Circular de la que se desprenda tal distinción o diferencia, sin perjuicio que habría constituido una ostensible discriminación arbitraria el que esta Superintendencia, hubiese excluido de las limitaciones y prohibiciones establecidas por esta normativa, a aquellos cotizantes que al momento de efectuarse la cobranza extrajudicial se encontrasen desafiliados de la Isapre.
11. Que, por otro lado, se trata de deudas que se generaron en circunstancias que las personas tenían la calidad de cotizantes o afiliados vigentes en la Isapre, por lo que no se vislumbra cual podría ser la razón jurídica para haber establecido diferencias en la regulación de su cobranza extrajudicial, por el hecho sobreviniente de desafiliarse o ser desafiliado el cotizante, y menos aún si tampoco para la Isapre este hecho altera sus derechos y acciones en relación con la deuda de cotizaciones de salud.
12. Que, en relación con lo anterior, cabe precisar que el único procedimiento de cobranza extrajudicial que no quedó incorporado a esta regulación, es el que pueden efectuar las Isapres respecto de los empleadores o entidades pagadoras de pensión que adeuden cotizaciones de salud descontadas a los trabajadores o pensionados, y que no han enterado en la Isapre respectiva.

Por ello en la Circular IF/N° 1 se alude constantemente a los "afiliados", como los sujetos en cuyo beneficio de establecieron las limitaciones y prohibiciones reguladas por esta normativa, excluyendo de esta manera a empleadores o entidades pagadores de pensión que adeuden cotizaciones de salud, respecto de quienes las Isapres pueden efectuar cobranza extrajudicial sin ninguna de estas restricciones.
13. Que, por tanto, analizados los descargos de la Isapre y antecedentes del caso, se estima que las alegaciones de la entidad fiscalizada, no permiten eximirla de responsabilidad frente al incumplimiento constatado.
14. Que, el inciso 1° del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, dispone que: "El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestaciones o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere".
15. Que, en consecuencia, teniendo presente que la entidad fiscalizada infringió el punto 3, letra d) de la Circular IF/N° 1, de 2005, que prohíbe a las Isapres hacer referencia en las comunicaciones, directa o indirectamente, a la posible incorporación de los antecedentes de los afiliados a una empresa administradora de datos, sin advertir previa y expresamente los requisitos y limitaciones legales a las que está sujeta la interposición de dichas acciones o la incorporación a esos registros; que esta norma tutela los derechos de los cotizantes, aunque no se encuentren actualmente afiliados a la Isapre en cuestión; y que con anterioridad ya se había representado e instruido a la Isapre en el sentido que la inclusión del logotipo y pie de firma de una empresa administradora de datos, constituía infracción a dicha norma, esta Autoridad estima que la irregularidad constatada amerita la sanción de multa.

16. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

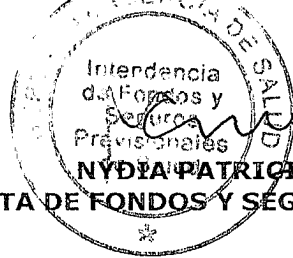
1. Impónese a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 600 UF (seiscientas unidades de fomento), por haber utilizado un formato de carta que vulnera la prohibición contenida en el punto 3, letra d, de la Circular IF/Nº1, de 2005, y las instrucciones específicas que se le impartieron mediante el Oficio Ord. IF/Nº 9383, de 2011.
2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente Nº 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico dmuñoz@superdesalud.gob.cl, para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

3. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL Nº1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley Nº 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,



NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)

M. R. A. E.
CVI/MRA/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Oficina de Partes.

I-23-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/Nº 390 del 29 de septiembre de 2014, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 29 de septiembre de 2014

