

Santiago,

18 OCT 2013

Resolución Exenta N°: 09893/13

Vistos:

1. Que, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 14° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 194, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante el Reglamento, don ALBERTO DAVID PEREZ LAGOS, individualizado en nómina adjunta, en adelante el reclamante, dedujo insistencia en contra de 117 TELECOMUNICACIONES S.A. (CARRIER 117), domiciliada en Avenida del Valle N°928, Oficina 101, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Región Metropolitana, en adelante la reclamada, y CLARO INFRAESTRUCTURA 171 S.A., domiciliada en Rinconada El Salto N°202, Santiago, Región Metropolitana, en adelante la empresa relacionada, por no ser acogido su requerimiento acerca de los cobros excesivos por incumplimiento de contrato de larga distancia y cobros de larga distancia no reconocidos, cargados a la línea telefónica singularizada en la nómina, por la suma de \$110.719.-.

2. Que, mediante Ord. N°156955, la Subsecretaría notificó, al Coordinador de Reclamos de las reclamadas la circunstancia de la interposición de la insistencia, mediante transferencia electrónica de 06 de septiembre de 2013, de acuerdo a lo señalado en el artículo 16° del Reglamento.

3. Que, no obstante lo señalado anteriormente, 117 TELECOMUNICACIONES S.A. (CARRIER 117) no informó dentro del plazo legal, el cual venció el 13 de septiembre de 2013.

4. Que, mediante Ingreso Subtel N°72689, de 13 de septiembre de 2013, consta la respuesta de CLARO INFRAESTRUCTURA 171 S.A., que señala que acoge el reclamo presentado indicando que "Por decisión comercial se procede a rebajar los montos de \$7.397.- y \$918.-, facturados en boletas emitidas el 03 de mayo y 03 de agosto de 2013 respectivamente.

Producto de las rebajas, se ha generado un excedente a nombre de Alberto David Perez Lagos, el cual se encontrará disponible en el Banco de Chile en un plazo de 10 días hábiles."

Considerando,

Que, del mérito de los antecedentes se desprenden las siguientes consideraciones:

1. Que, la materia del presente reclamo dice relación con los cobros excesivos por incumplimiento de contrato de larga distancia y cobros de larga distancia no reconocidos, cargados a la línea telefónica singularizada en la nómina, por la suma de \$110.719.-. El reclamante señala en este sentido que en factura N°1523856 con fecha de emisión el 01 de agosto de 2013 hay cobros adicionales a su plan PL1-LDN ILIMITADO, por un cargo fijo mensual de \$3.500.- más facturación de \$549.-, pero le cobran adicional \$109.801.-, el cual no corresponde porque como el nombre del plan dice, es ilimitado, es decir sin cobros adicional independiente de lo que llame. Según el portador 117, la Subtel habría dado orden

de eliminar dicho contrato. Por otra parte, hay cobros del portador 171 por tráfico nacional de \$429.- más cargo facturación de \$489.-, que desconoce ya que si tiene un plan con el portador 117 para que va usar el portador 171. Por lo tanto se solicita eliminación de dichos cobros y seguir con su plan porque jamás lo renunció. Vale indicar que el portador no ha contestado al reclamo N°237647042 generado directamente con la local con fecha el 14 de agosto de 2013.

2. Que, atendida la circunstancia que el reclamante alega la inexistencia de una obligación que la reclamada le cobra en la cuenta única telefónica, corresponde a esta última acreditar la existencia de la obligación en cuestión.

3. Que, si bien CLARO INFRAESTRUCTURA 171 S.A, respondió dentro del plazo establecido en el artículo 16° del reglamento, y el 117 TELECOMUNICACIONES S.A. (CARRIER 117), no responde en ambos casos no acompañan los registros de llamadas que acrediten la efectiva realización de las mismas, por lo que la situación denunciada no ha sido desvirtuada en autos.

4. Que, atendido lo anteriormente señalado, 117 TELECOMUNICACIONES S.A. (CARRIER 117), no desvirtúa el incumplimiento del plan invocado en autos por el reclamante, a saber, PL1-LDN ILIMITADO, por un cargo fijo mensual de \$3.500.- más facturación de \$549.-, por lo que deberá dejar sin efecto el cobro que asciende a \$109.801.-, por concepto de llamadas adicionales que no reconoce.

5. Que, respecto del término unilateral del plan denominado PL1-LDN ILIMITADO, por parte de 117 TELECOMUNICACIONES S.A. (CARRIER 117), es dable señalar que al no responder la presente insistencia no acredita la manifestación de voluntad del reclamante en cuanto a poner término a dicho plan, por lo que corresponderá que éste sea repuesto en la línea para ser utilizado, esto, dentro del plazo establecido para el cumplimiento de la presente resolución.

6. Que, no obstante, del mérito de los antecedentes se desprende que CLARO INFRAESTRUCTURA 171 S.A, acogió los planteamientos del reclamante en orden a rebajar los montos de \$7.397.- y \$918.-, facturados en boletas emitidas el 03 de mayo y 03 de agosto de 2013 respectivamente, no consta a esta Subsecretaría el cumplimiento de lo señalado por la reclamada, en su carta respuesta.

7. Que, para la protección de los derechos del reclamante, es indispensable asegurar el cumplimiento íntegro y oportuno de lo señalado en su carta respuesta por la reclamada.

Y considerando, además, lo establecido en el Artículo 19° del Reglamento, SE RESUELVE:

ACOGER la insistencia presentada por don ALBERTO DAVID PEREZ LAGOS, ya individualizado, en contra de 117 TELECOMUNICACIONES S.A. (CARRIER 117) y CLARO INFRAESTRUCTURA 171 S.A., quienes deberán restablecer y respetar el plan contratado, a saber, PL1-LDN ILIMITADO, por parte de 117 TELECOMUNICACIONES S.A. (CARRIER 117), además de dejar sin efecto los cobros que ascienden a \$109.801.- y \$918.-, respectivamente, por concepto de larga distancia no reconocida, o restituir aquella suma que hubiese sido pagada por el reclamante, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28° del Reglamento.

Lo anterior, sin perjuicio de las rebajas por los montos de \$7.397.- y \$918.-, referidos por CLARO INFRAESTRUCTURA 171 S.A, en su carta de respuesta a la

presente insistencia, los cuales podrá imputar al ordenado dejar sin efecto a través de la presente resolución a dicha concesionaria.

El plazo para cumplir lo anteriormente señalado, será de 15 días hábiles, contados desde la notificación legal de la presente resolución. Sin perjuicio de ello, la reclamada deberá informar a esta Subsecretaría, en el transcurso de los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo ya referido, la forma en que dio cumplimiento a lo dispuesto en la parte resolutive de este acto, citando o acompañando los documentos que permitieron regularizar la situación reclamada.

Dando cumplimiento a lo señalado en el inciso 4° del artículo 41° de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado, este Organismo Público hace presente que, de acuerdo a lo señalado en el artículo 59° del mismo cuerpo legal, asiste a la parte que se considere agraviada en todo o parte por la presente resolución, el derecho de presentar recurso de reposición ante este Organismo, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde su notificación. Lo anterior es sin perjuicio de los otros recursos de impugnación que la ley señalada le franquea, en los términos y plazos allí señalados.

Anótese y notifíquese a la reclamada y al reclamante en forma legal.

Por orden del Subsecretario de Telecomunicaciones, resolvió don César Torres Araya, Jefe del Departamento de Gestión de Reclamos.

ROL N° 348513/13

OGI