

Santiago,

12 DIC 2018

Resolución Exenta N° 09055/18

Vistos:

1. Lo resuelto por la Subsecretaría de Telecomunicaciones 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, mediante Resolución Exenta N°00176/18, de 09 de enero de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por la recurrente individualizada en la nómina adjunta, dedujo insistencia en contra de VTR COMUNICACIONES SPA, domiciliada en Teatinos N°950, Piso 8°, Santiago, Región Metropolitana, en adelante la recurrida, Resolución que fue transferida electrónicamente a la recurrente con fecha 12 de enero de 2018, teniéndose por notificada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.

2. La presentación efectuada por la recurrente, Ingreso Subtel N°55229 y Solicitud de Recurso N°7910, ambas de 19 de abril de 2018, a través de la cual solicita acoger el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto, y dejar sin efecto la Resolución Exenta N°00176/18 de 09 de enero de 2018, individualizada en el Visto N°1.

3. Que, dando estricto cumplimiento a lo señalado en el artículo 55° de la Ley N°19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, se puso en conocimiento de la recurrida la interposición del Recurso Extraordinario de Revisión, por parte de la recurrente, a fin de que alegara cuanto considerase procedente en defensa de sus intereses, en el plazo de 5 días hábiles.

4. Que, consta en autos que la recurrida contestó el traslado conferido, mediante Ingreso Subtel N°68634, de fecha 16 de mayo de 2018, dentro del plazo previsto por la normativa sectorial, solicitando se mantenga lo resuelto en la Resolución Exenta recurrida.

Considerando,

1. Que, el recurrente interpone Recurso Extraordinario de Revisión, en contra de la Resolución Exenta N°00176/18, de 09 de enero de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto en los autos Rol N°589393, seguidos ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acerca de los cobros por mensajería Premium no reconocida, por las consideraciones de hecho y de derecho que se expusieron en la resolución referida.

2. Que, la resolución recurrida fue dictada el 09 de enero de 2018, por lo que la presentación de la recurrente señalada en el vistos 2 de esta Resolución, se encuentra dentro del plazo previsto en el artículo 60° de la Ley 19.880.

3. Que, la recurrente solicita un nuevo análisis de los antecedentes indicando que el servicio que se desconoce en su totalidad ya que jamás se ha solicitado ni suscrito ni

contratado este tipo de mensajería, lo mismo pasó en el mes anterior, en que para evitar el corte de suministro se cancela la boleta, pero el cargo reclamado no se cancela por no estar de acuerdo con lo cobrado. Se solicita a Subtel su intervención para que se revierta lo resuelto y se pueda regularizar su servicio ya que relación alguna con lo cobrado no hay.

4. Que, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados es dable señalar que, es de conocimiento de esta Subsecretaría que el servicio objetado por la recurrente es un servicio de valor agregado que permite la descarga de contenidos o participar en concursos del tipo Trivia, que son ofertados por proveedores e incluidos en la cuenta única telefónica del reclamante mediante un acuerdo entre la compañía reclamada y dicho proveedor.

5. Que, en consecuencia, no obstante que el servicio sea ofrecido por un proveedor determinado, distinto a la compañía de telecomunicaciones, es ésta última la responsable frente al suscriptor o usuario por la prestación del servicio adicional analizado, siendo por tanto la responsable de recepcionar los reclamos interpuestos por este tipo de servicios, acreditar la debida suscripción del servicio, impugnar los montos objetados o restituirlos en los casos que corresponda, y proceder al bloqueo de este servicio adicional, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa sectorial.

6. Que, por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51° del Reglamento del Servicio Público Telefónico, los cobros por concepto de este tipo de servicio de mensajería no pueden ser incluidos en la cuenta única telefónica, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso sexto del mismo artículo, que establece que dichos cobros “podrán ser incluidos en otros documentos de cobro distintos de la cuenta única telefónica. Sin perjuicio de lo anterior, la compañía telefónica podrá emitir documentos de cobro que incluyan la cuenta única telefónica y otras cuentas, siempre que éstos permitan al suscriptor pagar la cuenta única telefónica en forma separada de las demás cuentas”.

7. Que, la recurrente señala expresamente no haber solicitado estos servicios y no haberlos utilizado, siendo en consecuencia, obligación de la recurrida acreditar que la recurrente solicitó el servicio impugnado.

8. Que, la recurrida no aportó antecedentes que acreditaran la solicitud del servicio objetado ni justificaran los cobros efectuados, por lo que se estará a lo señalado por la recurrente en cuanto al carácter injustificado de dichos cobros.

9. Que, por lo tanto, se ha verificado que concurre una de las circunstancias previstas en el artículo 60° de la Ley 19.880, y señaladas en el considerando 2° de esta resolución, existiendo por tanto la necesidad de modificar la Resolución Exenta N°00176/18 de 09 de enero de 2018.

SE RESUELVE:

ACOGER el recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por la recurrente individualizada en la nómina, en contra de la Resolución Exenta N°00176/18, de 09 de enero de 2018 de la Subsecretaría, y en dicho mérito se modifica la Resolución Exenta recurrida mediante la siguiente:

“ACOGER la insistencia presentada por la reclamante individualizada en la nómina, contra VTR COMUNICACIONES SPA, quien deberá desactivar el servicio de mensajería Premium en la línea objetada, además de dejar sin efecto todo cobro por este concepto, o restituir aquella suma que hubiese sido pagada por la reclamante, en particular la suma impugnada en autos ascendente a \$108.810.-, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28° del Reglamento.

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 concesionaria o ISP, deberá informar a esta Subsecretaría, en el transcurso de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente Resolución, la forma en que dará cumplimiento a lo dispuesto en la parte resolutive de este acto, citando o acompañando los documentos que le permitan regularizar la situación reclamada.”

Anótese y notifíquese a la recurrente y a la recurrida, en forma legal.

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaria de Telecomunicaciones.

Rol N°589393/18

