

Santiago

Resolución Exenta N° 09128/18

15 NOV 2018

Vistos:

1. Lo resuelto por esta 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°06614/18, de 21 de junio de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por la recurrente individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., domiciliada en Avenida El Salto N°5450, Huechuraba, Región metropolitana, en adelante la recurrente, resolución que fue transferida electrónicamente a la recurrente el 26 de junio 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 mediante, Ingreso Subtel N°97090 de 03 de julio de 2018 y Solicitud de Recurso N°8121, de 05 de julio de 2018, a través de la cual solicita acoger el recurso de reposición interpuesto, y dejar sin efecto la Resolución Exenta citada.

3. Que, dando estricto cumplimiento a lo señalado en el artículo 55° de la Ley N°19.880, que Establece las 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 de reposición por parte de la recurrente, a fin de que pudiese alegar 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, mediante Ingreso Subtel N°132351, de 05 de septiembre de 2018, solicitando a esta Subsecretaría, se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N°06552/18, ya individualizada.

Considerando:

1. Que, la recurrente fundamenta su recurso señalando no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°06614/18, de 21 de junio de 2018, indicando que el plan contratado en las oficinas de mi representada, para lo cual asistió la ejecutiva Alejandra catalán, ofreció SMS ilimitados, sin mencionar al efecto nunca un número de destinos tope.

Del examen de la factura N°0010684490 del 24 de enero de 2018, se puede apreciar que se cobra \$1.059.577.-, habiendo emitido al efecto 1.591.525 SMS sin observar la limitación que alega la compañía al efecto.

Del examen de la factura N°0010775050 del 24 de marzo de 2018, se puede apreciar que tampoco se hace cobro de sobreconsumo y/o servicios adicionales de telefonía, habiéndose en el período de febrero mandado 1.481.722 SMS, sin considerar al efecto limitación alguna respecto del número de usuarios por mensaje

Desde la factura N°10813374 emitida el 24 de abril, período de facturación del 16 de marzo al 15 de abril de 2018, se genera un cobro por concepto de consumo y/o servicios adicionales de telefonía correspondiente a \$1.271.351.-. Las facturas N°0010775050 y N°0010684490 correspondían a servicio contratado, más pretende a través de una cláusula en blanco refiriendo a la página web, modificar las condiciones pactadas, las que se habían respetado ya en dos períodos de facturación.

La ejecutiva Alejandra catalán, para efectos de validar el contrato, no sólo visitó la empresa, sino que solicitó escritura de constitución y personerías donde claramente consta que Intelet es una empresa de cobranza. La ejecutiva jamás comentó la limitación de 300 destinos a la que luego refiere, y dicho hecho también se verifica con las facturas N°0010775050 y N°0010684490, en donde no se efectuó el cobro que luego realizan.

De esta manera, resulta evidente que se ha modificado unilateralmente las condiciones de lo pactado originalmente, condiciones que fueron respetadas durante noviembre, enero, febrero y hasta mediados de marzo.

2. Que, el fondo de lo reclamado en la insistencia N°618919 corresponde a cobros adicionales de mensajería derivado del incumplimiento de contrato.

3. Que, analizados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, se aprecia que si bien la recurrida acompañó en su respuesta a la insistencia copia de contrato suscrito entre las partes, en dicho documento no se aprecia cláusula alguna relativa a una restricción como la que invoca en su respuesta, a saber, que el plan contratado tiene un tope de 300 destinos en llamados y SMS.

4. Que, por otra parte, no es posible estimar que la recurrente al momento de suscribir el contrato, estuviera debidamente en conocimiento de la restricción antes descrita y su manera de operar, toda vez que la recurrida sólo se remite a las condiciones contractuales y comerciales establecidas en su página web, circunstancia que vicia la voluntad de la recurrente, ésto, debido a que carece de una información cabal en el instante mismo en que debe manifestar su voluntad y por tanto aceptación de aspectos que en ese instante desconoce al quedar sujeto a un acto de conocimiento posterior mediante la página web.

5. Que, si bien la recurrida argumenta que el plan está destinado a un uso normal de las necesidades de comunicación de una empresa, no precisa de manera alguna qué debe entenderse, a su juicio, como un uso normal; y aún precisándolo, como ya se señaló anteriormente, no se encuentra incorporada restricción alguna en el contrato suscrito entre las partes.

6. Que, a mayor abundamiento, esta Subsecretaría, mediante Informe Técnico N°27.681 del 23 de octubre de 2018, informa respecto de los resultados que arrojó la fiscalización realizada a la recurrida por incumplimiento de contrato, señalándose en este sentido que son las propias concesionarias quienes definen libremente sus productos,

servicios y tarifas, sin que las empresas contratantes hayan intervenido de manera alguna en ello, como tampoco intervino en el análisis y condiciones que otorgan las concesionarias en la contratación de los servicios con cada uno de sus clientes.

Agrega el informe que, para que exista la supuesta ilicitud que plantea la recurrida, la conducta de la recurrente debe, necesariamente, cumplir los elementos mínimos para estimarla como infracción administrativa, a saber, acción, tipicidad, antijuricidad, imputabilidad y culpabilidad, cuestión que de la simple lectura de los antecedentes no es posible concluir. El sólo hecho que la recurrida considere que la recurrente que le contrató servicios hace uso indebido o ilegal de éste, no le permite realizar acciones como el corte del suministro, aplicar cobros excesivos, incumplir las condiciones y tarifas pactadas, o en su defecto, solicitar a la autoridad la suspensión de los mismos; debiendo hacerse cargo de su obligación y responsabilidad en el diseño comercial de sus productos y servicios.

Concluyéndose por tanto que la recurrida incumple, respecto de la recurrente de autos, a lo menos, 3 contratos con minutos y mensajería ilimitada, cobrando adicionales.

7. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes. En dicha virtud, analizados en su oportunidad los antecedentes probatorios acompañados por las partes, se resolvió rechazar la insistencia mediante Resolución Exenta N°06614/18, de 21 de junio de 2018.

8. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes permitan establecer que, por parte de esta Subsecretaría de Estado, existe la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

Y visto, además, lo establecido en el Artículo N° 15 del Reglamento, SE RESUELVE:

ACOGER el recurso de reposición presentado por la recurrente ya individualizada, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°06614/18, de 21 de junio de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER la insistencia presentada por la reclamante ya individualizada, en contra de CLARO CHILE S.A., quien deberá recalcular las cuentas únicas telefónicas desde, a lo menos, la boleta N°10813374 emitida el 24 de abril de 2018, de acuerdo a las condiciones contractuales suscritas entre las partes, dejando sin efecto todo cobro adicional por concepto de mensajería, en particular el monto objetado en autos ascendente a \$1.271.351.-, y el saldo a favor de la reclamante, resultante de dicho ejercicio, deberá ser dejado sin efecto, y en caso que dicha cantidad hubiese sido pagada, restituirla con los reajustes e intereses legales, de conformidad con lo dispuesto 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.

Por orden de la Subsecretaria de Telecomunicaciones, resolvió don Danny Saavedra Silva, Jefe del Departamento de Gestión de Reclamos.

ROL N°618919/18

OGL

