

Santiago,

07 DIC 2018

Resolución Exenta N°10475/18

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° 04886/18, de 07 de mayo de 2018, que acogió el reclamo interpuesto el recurrido, individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A., domiciliada en Avenida Providencia N°111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana, en adelante la recurrente, Resolución que fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica el día 09 de mayo 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°92026, de 21 de junio de 2018 y Solicitud de Recurso N°8094 de 25 de junio de 2018, a través de la cual solicita acoger el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto y, modificar la Resolución Exenta N°04886/18, 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 las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, se puso en conocimiento del recurrido, la interposición del Recurso Extraordinario de Revisión 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 el recurrido no contestó el traslado, dentro del plazo previsto por la norma legal señalada precedentemente.

Considerando,

1. Que, la recurrente interpone Recurso Extraordinario de Revisión, en contra de la Resolución Exenta N°04886/18 de 07 de mayo de 2018, que acogió el reclamo interpuesto, en los autos Rol N°610515/18, seguidos ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acerca de activación de bolsa de internet ilimitado, por las consideraciones de hecho y de derecho que se expusieron en la resolución recurrida. Señala la recurrente que la vigencia de los servicios de valor agregado, dentro de ellos las bolsas de navegación, es mensual, por lo que se encuentra facultada para dar término al servicio, una vez transcurrido el periodo señalado, por tanto, el reclamo necesariamente debe ser rechazado, ya que la bolsa es incompatible con el plan contratado y el recurrido rechaza el cambio de plan.
2. Que, la Resolución recurrida fue dictada el 07 de mayo de 2018, por lo que la presentación de la recurrente, se encuentra dentro del plazo previsto en el artículo 60° de la Ley N°19.880.
3. Que, previo a resolver, cabe consignar que el recurrido interpuso ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, reclamo con insistencia N°610515, de 10 de abril de 2018, por concepto de reactivación de bolsa de navegación de internet ilimitada, señalando que está había sido dada de baja unilateralmente por parte de la recurrente desde el 27 de marzo de 2018. Agregó que existe un fallo del Tribunal de Puerto Montt, en la causa rol

Nº925.2009 y dos Resoluciones acogidas de años anteriores.

4. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de la Resolución Exenta Nº04886/18, de 07 de mayo de 2018, se determinó acoger la insistencia, ordenando a la recurrente realizar la activación de la bolsa de internet ilimitada.

5. Que, sin perjuicio de lo anterior, revisados los antecedentes, la recurrente informó en la insistencia que la “bolsa de navegación internet móvil de paso” se mantiene activa desde el 17 de enero de 2018, pero que dicha bolsa es incompatible con el plan asociado la línea reclamada y que pese a haber ofrecido un cambio de plan para asociar plan de datos a la línea, el recurrido lo habría rechazado.

6. Que, a este respecto, cabe señalar que los planes tarifarios siempre se ofrecen en razón de la tecnología o sistema que pueda utilizarse en la red, la evolución tecnológica de las redes de datos, en especial, con la llegada del protocolo GPRS convirtió el protocolo WAP en algo obsoleto, no siendo por tanto, transferibles entre una tecnología a otra pues, precisamente dichos planes tarifarios se elaboran y ofrecen al público en función de la tecnología o sistema del equipo móvil.

7. Que, conforme a lo anterior, si bien la recurrente, no tiene derecho a poner término unilateral al contrato vigente entre las partes sin aviso previo o desahucio del mismo, no se encuentra obligada a continuar la relación contractual indefinidamente y por todo el tiempo que su cliente así lo demande, más aún si de acuerdo a lo informado, dicha bolsa no es compatible con el plan suscrito para la línea reclamada.

8. Que, en vista de lo anterior, la recurrente deberá adaptar el plan suscrito y obtener la bolsa contratada, al plan que más se acerque a las características comerciales del plan suscrito o bolsa de datos por el recurrido y de acuerdo a la factibilidad técnica y comercial de los servicios.

9. Que, la recurrente no podrá cobrar mientras no se active in plan de llamadas que incluya una bolsa de datos de similares condiciones a las contratadas en la actualidad

10. Que, ante una revisión de los antecedentes que conforman el expediente, es dable señalar que, tanto el análisis como las consideraciones expuestas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través de Resolución Exenta Nº00755/17, de 25 de enero de 2018, corresponderá modificar el pronunciamiento emitido.

11. Que, se ha podido determinar la concurrencia de alguna de las causales contempladas en el artículo 60º de la Ley Nº19.880, como para establecer por parte de este Sentenciador, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, en lo planteado por el recurrente.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta y, en dicho mérito se modifica la Resolución Exenta Nº04886/18, de 07 de mayo de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER PARCIALMENTE, la insistencia presentada por el reclamante, ya individualizado, en contra de TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A., quien deberá,

otorgar un plan de datos asociado al cargo fijo de \$2.990.-, que más se acerque a las características comerciales del plan aludido por el reclamante, de acuerdo a la factibilidad técnica y comercial del servicio.

Además deberá descontar por servicios no prestados desde el 10 de abril de 2018, a la fecha de la activación de la bolsa de datos ordenada en lo principal.

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 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”.

RECHAZAR la insistencia, respecto de la obligación de otorgar bolsa Wap, en virtud de lo señalado en el considerando N°7.

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaria de Telecomunicaciones.

Anótese y notifíquese a la recurrente y al recurrido, en forma legal.

Rol N° 610515/18

