

Santiago,

23 NOV 2018

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° 08751/17, de 16 de agosto de 2017, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrido individualizado en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., domiciliada en Av. El Salto N° 5450, Huechuraba, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrente, Resolución que fue transferida electrónicamente a la recurrente el día 21 de agosto de 2017, 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° 142308 de 25 de octubre y Solicitud de Recurso N° 7555 de 30 de octubre, ambas de 2017, a través de la cual solicita acoger el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto y, dejar sin efecto la Resolución Exenta N° 08751/17 de 16 de agosto de 2017, individualizada en el Vistos 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 de la recurrida, 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 la recurrida no contestó el traslado conferido.

Considerando,

1. Que, la recurrente interpone Recurso Extraordinario de Revisión, en contra de la Resolución Exenta N° 08751/17, de 16 de agosto de 2017, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrido individualizado en la nómina adjunta, en los autos Rol N° 563901/17, seguidos ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acerca de incumplimiento de contrato, por las consideraciones de hecho y de derecho que se expusieron en la resolución recurrida.

2. Que, la resolución recurrida fue dictada el 02 de octubre de 2017, por lo que la presentación de la recurrente señalada en el visto 2 de esta Resolución, se encuentra dentro del plazo previsto en el artículo 60 de la Ley 19.880.

3. Que, la recurrente señala que la resolución de la referencia ordena acoger la insistencia presentada por el reclamante, ordenando respetar las características y el cargo fijo mensual de \$14.990.-, asociado al plan PRO 7 GB, no obstante, en la respuesta a la insistencia se adjuntó copia del contrato suscrito en el cual se señala las condiciones bajo las cuales se contrata el servicio telefónico móvil, a saber, plan PRO 7 GB, con cargo fijo mensual de \$30.000.-, y un descuento del 20% en el cargo fijo mensual. En post de entregar

una máxima seguridad a nuestros clientes, se aplica el sistema de autenticación biométrica a través de huella dactilar, quedando con ello de manifiesto la voluntad de celebrar el contrato, conforme lo dispuesto en la Ley N° 19.799.

4. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de la Resolución Exenta N° 08751/17, de 16 de agosto de 2017, se acogió el reclamo interpuesto, ordenando a la recurrente, respetar las características y cargo fijo del Plan PRO 7 GB, con cargo fijo de \$14.990-, toda vez que según se expuso, el contrato acompañado no contaba con la firma del reclamante ni se encontraba asociado a sus datos personales, en especial, a su nombre.

5. Que, en primer lugar y, en lo referente a que el contrato no se encontraría asociado a nombre del suscriptor y recurrido en estos autos, es dable señalar que ello no es efectivo, más bien se desprende que existió una confusión al efectuar el análisis del contrato adjunto, toda vez que se consigna en el encabezado del contrato, el nombre del vendedor y no del contratante, quién aparece individualizado en el ítem 2 de dicho documento.

6. Que, respecto de la ausencia de firma en el contrato, cabe hacer presente que dentro de nuestro ordenamiento jurídico, es aceptada la firma digital, la cual se realiza cumpliendo todos los requisitos legales, registrando la huella dactilar del contratante, que queda plasmada en un documento electrónico. La manifestación clara y expresa de la voluntad del contratante queda demostrada con esta firma dactilar.

7. Que, a mayor abundamiento la recurrente se encuentra debidamente facultada a que en todos los actos relativos al proceso de solicitud, suscripción, modificación y término del contrato de suministro del servicio público telefónico, así como cualquier acto relativo a la habilitación, suspensión y/o renovación de los servicios de comunicación regulados, las mismas puedan realizarse a través de técnicas y medios electrónicos, siempre que se encuentren debidamente garantizados en su autoría, integridad y no repudio de los actos en los términos previstos en la ley N°19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.

8. Que, en consecuencia, se ha podido determinar la concurrencia de alguna de las causales contempladas en el artículo 60° de la Ley N°19.880, para establecer por parte de esta Sentenciadora, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por CLARO CHILE S.A., y en dicho mérito se modifica la Resolución Exenta N° 08751/17, de 16 de agosto de 2017 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“RECHAZAR, la insistencia presentada por el reclamante individualizado en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., respecto al incumplimiento de contrato, toda vez que la compañía adjuntó copia del contrato suscrito en el cual se detallan las condiciones contratadas”.

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

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaria de Telecomunicaciones.

Rol N° 563901/17

