

Resolución Exenta N° 10613/18

Santiago,

07 DIC 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° 08917/17, de 23 de agosto de 2017, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente individualizado en la nómina adjunta, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., domiciliada Avenida Andrés Bello N° 2711, Piso 6, Edificio de La Costanera, Las Condes, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida y, lo resuelto por medio de la Resolución Exenta N° 10989/17 de 11 de octubre de 2017, que rechazó el Recurso de Reposición, resoluciones que fueron notificadas al recurrente los días 28 de agosto de 2017 y el 16 de octubre de 2017 respectivamente, teniéndose por notificadas, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del Reglamento y el 46° de la ley 19.880, que Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
2. La presentación efectuada por el recurrente mediante Solicitud de Recurso N° 7564 e Ingreso Subtel N° 145619, ambos de 03 de noviembre de 2017, a través de la cual solicita acoger el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto y, dejar sin efecto la Resolución Exenta N° 08917/17 de 23 de agosto de 2017 y la Resolución Exenta N° 10989/17 de 11 de octubre de 2017, ya individualizadas en el Vistos N° 1.
3. Que, dando estricto cumplimiento a lo señalado en el artículo 55° de la Ley 19.880, ya citada, se puso en conocimiento de la recurrida, la interposición del Recurso Extraordinario de Revisión por parte del 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 no contestó el traslado conferido.

Considerando,

1. Que, la recurrente interpone Recurso Extraordinario de Revisión, en contra de la Resolución Exenta N° 08917/17, de 23 de agosto de 2017, que rechazó el reclamo interpuesto en los autos Rol N° 564897/17, seguidos ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones acerca de pérdida de arrastre de saldo y en contra de la Resolución Exenta N° 10989/17 de 11 de octubre de 2017, que rechazó el Recurso de Reposición, por las consideraciones de hecho y de derecho que se expusieron en las resoluciones recurridas.
2. Que, la resolución recurrida fue dictada el 10 de octubre de 2017, por lo que la presentación del 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, el recurrente manifiesta su disconformidad con los pronunciamientos emitidos, toda vez que se interpreta su reclamo como si desconociera que en el servicio controlado, se debe efectuar recargas adicionales una vez utilizado el plan, lo que no es el motivo de su reclamo, sino más bien que fue engañado por la compañía, al informarle el vendedor que si realizaba recargas de al menos \$500.-, *no perdería el saldo acumulado, lo*

que se contrapone con el límite de acumulación de \$25.000.-, que estipula la compañía, ya que una vez acumulado ese monto, no se permite efectuar recargas y se pierde el saldo acumulado. La Subsecretaría señala en la resolución, que se acompañó copia del contrato, en el cual queda estipulada esta condición, sin embargo, dicho instrumento se entrega después de haber firmado el contrato y es imposible de leer en dicho acto, teniendo presente que la cláusula se encuentra en la última página. La resolución N° 10989/17, no hace mención al contrato y pasa a otra arista "recargas". En los considerandos 6° y 7° se informa que existen varias alternativas para efectuar recargas, sin embargo, si se llega o supera el límite de acumulación, no es posible seguir recargando.

4. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de la Resolución Exenta N° 08917/17, de 23 de agosto de 2017, se rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, toda vez que el límite de acumulación de recargas se encuentra debidamente informado en el contrato suscrito, teniendo el recurrente la posibilidad de acumular hasta \$25.000.-, incluyendo el saldo mensual del plan hasta que se cumpla la vigencia de 30 días, condiciones que se encuentran debidamente descritas en el anexo B del plan suscrito, registrado en forma clara y precisa.

5. Que, a su vez, mediante la Resolución Exenta N° 10989/174 de 11 de octubre de 2017, se confirmó lo resuelto, toda vez que no se introdujeron nuevos antecedentes que permitieran modificar el pronunciamiento emitido. Además, si bien se aborda una eventual imposibilidad de efectuar recargas, esto se debe a que el propio recurrente señaló en su presentación que no fue posible realizar recarga a través de la página de la compañía, perdiendo el saldo de \$30.337.-, acumulado a dicha fecha, no siendo posible establecer que la dificultad para recargar sea atribuible a alguna dificultad en el sitio web de la compañía, sino más bien responde a la restricción por límite de acumulación que ya se encontraba ampliamente superada.

6. Que, respecto de lo precedente, el recurrente no introduce nuevos antecedentes que permitan modificar lo que ya viene decidido.

7. Que, en consecuencia, no 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:**

RECHAZAR, el recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por el recurrente individualizado en la nómina adjunta y, en dicho mérito se confirma la Resolución Exenta N° 08917/17 de 23 de agosto de 2017 y la Resolución Exenta N° 10989/17 de 11 de octubre de 2017, ambas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

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

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaria de Telecomunicaciones.

Rol N° 564897/17

