

Santiago,

16 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11052/18

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°09094/18 de 07 de septiembre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, en contra de WOM S.A., domiciliada en Rosas N°2451, Santiago, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución que fue despachada a la recurrente, mediante correo electrónico de 12 de septiembre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario
2. La presentación efectuada por la recurrente, mediante Solicitud de Recurso N°8283, de 25 de septiembre de 2018, e Ingreso Subtel N°141572, de 26 de septiembre 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 no contestó el traslado, dentro del plazo previsto por la norma legal señalada precedentemente.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09094/18 de 07 de septiembre de 2018, fundamentando su Recurso en que contrató servicio móvil, portando un plan desde otra compañía y un servicio prepago, adquiriendo Plan WCD16, con promoción 2X1, sin embargo, la compañía no respetó lo ofrecido, cobrando los dos planes por separado, siendo notificada morosidad en Dicom. Señala que tiene un contrato que indica la suscripción de Plan 2X1.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°09094/18 de 07 de septiembre de 2018, se rechazó el reclamo interpuesto, toda vez que la recurrida acompañó copia de contrato de suscripción que da cuenta de las condiciones contractuales, desvirtuándose el incumplimiento de contrato reclamado.
3. Que, cabe indicar que, si bien la recurrente señala que la recurrida incumple contrato de servicio móvil, suscrito el 12 de enero de 2018, el único registro de requerimiento corresponde a la insistencia N°631175 de 08 de agosto de 2018, por lo que corresponde establecer la extemporaneidad de la materia reclamada, de conformidad a lo establecido en el artículo 7° del Reglamento.
4. Que, sin perjuicio lo precedente, revisados nuevamente los antecedentes, consta en autos que la recurrida respondió a la insistencia, dentro del plazo reglamentario,

oportunidad en la que acompañó copia de Contrato S20255000, celebrado y debidamente firmado por representante legal de la Sociedad Distribuidora y Comercializadora Camarty Ltda., con fecha 12 de enero de 2018, del análisis de documento se desprende que fueron suscritos dos Planes Control Emprende 15 Gigas (WED16), con cargo fijo de \$15.990.- cada uno, plan que incluye cuota de navegación de 15GB, 350 minutos de voz y 50 mensajes de texto. A su vez, consta copia de contrato de arriendo de equipo terminal móvil.

5. Que, analizado el Contrato S20255000, es posible para este Sentenciador validar las condiciones pactadas al suscribir, desvirtuándose el incumplimiento de contrato señalado por la recurrente.

6. Que, a mayor abundamiento, en virtud de las facultades fiscalizadoras de esta Subsecretaría, se revisan las *Bases Promoción "2x1"*, en el link www.wom.cl/bases/bases/2018/enero/bases_promocion_2x1.pdf, analizadas dichas bases es posible confirmar que, durante el año 2018, la vigencia de la promoción contempla el período desde el 01 al 31 de enero de 2018, para la suscripción de: Plan Multimedia Plan Control 15 Gigas, Plan 15 Gigas, Plan 25 Gigas, Plan 35 Gigas y Plan Ilimitado de WOM y, durante la vigencia de la promoción, es posible acceder adicionalmente a un Plan 5 Gigas, Plan Control 15 Gigas, Plan 15 Gigas, Plan 25 Gigas, Plan 35 Gigas y Plan Ilimitado de WOM.

7. Que, en virtud de lo anterior, se confirma que las bases de la promoción reclamada no incluyen la suscripción del Plan Control Emprende 15 Gigas adquirido por la Sociedad Distribuidora y Comercializadora Camarty Ltda., desvirtuándose el incumplimiento de contrato por parte de la recurrida.

8. Que, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19°, "La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos".

9. Que, en lo que respecta al envío de saldos pendientes de pago a Dicom, es dable señalar que, la información sobre morosidad, asociada a personas jurídicas, no tiene el carácter de dato personal amparado por la Ley N°19.628 sobre protección de datos personales, siendo procedente la publicación de una deuda, siempre y cuando el deudor no se haya opuesto formalmente al crédito que le reclaman.

10. Que, por lo expuesto anteriormente, es menester indicar que no es posible establecer por parte de este Sentenciador la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, según las consideraciones señaladas precedentemente.

SE RESUELVE:

RECHAZAR, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, y en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N°09094/18 de 07 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

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

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

ROL N° 631175/18
JQB

