

Santiago,

20 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11095/18

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°08731/18 de 29 de agosto de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., domiciliada en Avenida Providencia N°111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución que fue despachada al recurrente, mediante correo electrónico de 03 de septiembre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.

2. La presentación efectuada por el recurrente, mediante Solicitud de Recurso N°8289, de 27 de septiembre de 2018, e Ingreso Subtel N°142930, de 28 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 del 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, el recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°08731/18 de 29 de agosto de 2018, toda vez que los dichos de la recurrente no son correctos, puesto que desde el año 2011 mantiene contrato de Bolsa de Navegación Ilimitada, no encontrándose informadas en la página web de la compañía las características del servicio de Bolsa de Navegación, en particular del servicio de internet móvil de 600MB, el cual presenta constantes problemas de conexión, no logrando establecer conexiones constantes y óptimas, de acuerdo al servicio suscrito.

2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°08731/18 de 29 de agosto de 2018, se rechazó el reclamo interpuesto, toda vez que no fue posible constatar situación reclamada, toda vez que la recurrida acompañó copia de registro de los servicios provistos, confirmándose la continuidad del servicio de navegación móvil, desde el 19 de mayo al 09 de agosto de 2018.

3. Que, analizados nuevamente los dichos del recurrente, es posible establecer que la materia reclamada en la insistencia dice relación con el incumplimiento de contrato del servicio de internet móvil ilimitado, sin embargo, en la presente el recurrente aclara que mantiene suscripción de Bolsa de Navegación Ilimitada de 600MB, reconociendo que el servicio de internet ilimitada cuenta con un umbral de navegación establecido.

4. Que, cabe confirmar que la recurrida respondió a la insistencia, dentro del plazo reglamentario, oportunidad en la que informó que la línea reclamada mantiene suscripción de Plan solo de voz CEE Club Dealer 1680, con cargo fijo de \$14.266.-, adicionalmente, cuenta con Bolsa de Datos de 600MB, coincidentemente con los dichos del recurrente.
5. Que, respecto de otorgar el servicio de internet con carácter “ilimitado”, sin restricción de umbral de navegación, cabe consignar que por condición técnica, el servicio de internet suscrito posee un umbral de navegación o “Fair Use” -uso justo-, en inglés, que corresponde a un sistema utilizado por todos los operadores móviles a nivel mundial y de Chile, con el fin de garantizar el buen tráfico de todos los usuarios de la banda de internet. Su funcionamiento se basa en las cuotas de descarga y su velocidad. Esto quiere decir que si un plan estipula una cuota de navegación determinada, mientras se encuentre disponible la cuota de descarga contratada es posible navegar a la velocidad máxima que entrega la red. En caso de consumirse la totalidad de la cuota de tráfico contratada, se navegará a una velocidad reducida.
6. Que, respecto a la solicitud de entrega del detalle del comportamiento del tráfico de internet, cabe consignar lo dispuesto en la Ley N°20.453, artículo 24 H, inciso D, indica que “Se deberá publicar en su sitio web, toda la información, relativa a las características del acceso a Internet ofrecido, velocidad, calidad del enlace, diferenciado entre las conexiones nacionales e internacionales, así como la naturaleza y garantías del servicio”.
7. Que, el cumplimiento del precepto Reglamentario señalado en el Considerando anterior, se realiza por medio de la publicación de la información en el sitio web de la compañía, la cual se realiza en base al producto ofertado y no dice relación con el comportamiento específico del enlace contratado, como se lee de los dichos del recurrente, no siendo factible obligar a la recurrida más allá de lo que por Ley se encuentra establecido.
8. Que, a mayor abundamiento, otorgar el acceso a la medición remota del recurrente correspondería a una clara contravención a la Ley N°19.628, de Protección de Datos personales, teniendo el recurrente la posibilidad de efectuar sus propias mediciones a través de test de velocidad, en caso de considerar que se encuentra ante una entrega deficiente del servicio contratado.
9. Que, a raíz de lo anterior, no es posible entregar al recurrente la información solicitada.
10. Que, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19°, “La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos”.
11. Que, por tanto, 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 el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, y en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N°08731/18 de 29 de agosto de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Anótese y notifíquese al 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° 629539/18
JQB

