

Santiago

20 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11133/18

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° 09452/18, de 21 de septiembre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en nómina adjunta, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., domiciliada en Andrés Bello N° 2711, Piso 6, Las Condes 2711, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución fue notificada al recurrente mediante correo electrónico del 27 de Septiembre 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° 146428 del 04 Octubre y Solicitud de Recurso N° 8305 del 03 de octubre, ambos del 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, no obstante lo señalado anteriormente, la recurrida no respondió al traslado dentro del plazo legal señalado precedentemente.

Considerando:

1. Que, el recurrente fundamenta su recurso señalando no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N° 09452/18, de 21 de septiembre de 2018, indicando que rechaza haber realizado llamadas utilizando servicio de Roaming internacional. Solicitando se reconsideren los cobros.

2. Que, analizados nuevamente los antecedentes y dichos expresados en la insistencia N°633930 del 22 Agosto 2018, es dable señalar que en el denominado servicio de "Roaming Internacional", la compañía telefónica móvil ubicada en el país, mantiene un contrato con una compañía telefónica móvil ubicada en el extranjero, para efectos de que su suscriptor pueda utilizar el servicio en el extranjero.

3. Que, respecto de los cobros asociados al servicio de "Roaming Internacional", es dable hacer presente que la compañía telefónica móvil ubicada en el país, mantiene un contrato con una compañía telefónica móvil ubicada en el extranjero, para efectos de que su suscriptor pueda utilizar el servicio en el extranjero, encontrándose dicho contrato ajeno a las regulaciones nacionales, y fuera de la esfera de las atribuciones de esta Subsecretaría, de modo que los pagos o compensaciones se verifican exclusivamente entre ambas compañías y, se trasladan al suscriptor de conformidad a la modalidad de cobro que aplique la compañía proveedora del servicio.

4. Que, se hace presente que no es un hecho controvertido en estos autos la utilización del servicio de Roaming Internacional, sino que los cobros por concepto de servicio de Roaming voz adicional y a la falta de información acerca de las condiciones del servicio, en especial respecto a lo sustancial de haber dado aviso mediante mensaje de texto poniendo en alerta al usuario respecto a que una vez consumidos los minutos y/o Mbps que otorga la bolsa contratada, el servicio no se suspende sino que se continúa cobrando a granel el servicio, sin tarifa preferente que otorga la bolsa suscrita.

5. Que, si bien la recurrida respondió la insistencia en comentario dentro del plazo establecido en el artículo 16° del Reglamento, acompañando copia del contrato celebrado entre las partes, en éste no se desprende la habilitación expresa del servicio de Roaming Internacional, por lo que se estará a lo señalado por el recurrente respecto a la no habilitación del servicio Roaming objetado y en consecuencia, a la improcedencia de los cobros efectuados.

6. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes. En dicha virtud, analizados en su oportunidad los antecedentes probatorios acompañados por las partes, se resolvió rechazar el reclamo interpuesto por el recurrente, mediante Resolución Exenta N° 09452/18, de 21 de septiembre de 2018, no obstante mediante RSI N° 640984 del 28 Septiembre 2018, la recurrida acoge descontar íntegramente el monto impugnado.

7. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes permiten estimar, por parte de esta Subsecretaría de Estado, que existe la necesidad de modificar la Resolución Exenta ya que la misma recurrida informa que con fecha 04-10-2018 descuenta de la Factura N° 36206153 cobro correspondiente al periodo de abril de 2018, vencimiento el 15-06- 2018, emitido por Roaming de voz equivalente a \$273.090- neto (\$324.977- IVA Incluido), a través de nota de crédito 4721464, dejando este documento en cero. Lo anterior siendo verificado por parte del organismo regulador, quien a través de contacto telefónico con el recurrente el 16-11-18 siendo las 11:30 horas, logró corroborar la correcta eliminación respecto al cobro impugnado. Encontrándose contestes las partes en relación al asunto de autos.

SE RESUELVE:

ACOGER el Recurso de Reposición presentado por el recurrente, ya individualizado, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N° 09452/18, de 21 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER la insistencia presentada por el reclamante ya individualizado, en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., quien deberá dejar sin efecto todo cobro por concepto de servicio Roaming no reconocido, o restituir aquella suma que hubiese sido pagada, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28° del Reglamento.

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 concesionaria o ISP, 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.”

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° 633930/18
RYC

