

Santiago,

07 DIC 2018

Resolución Exenta N° 11270/18

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°03595/18 de 11 de abril de 2018, que acogió parcialmente el reclamo interpuesto por la SOCIEDAD AXIA INGENIERIA INFORMATICA Y SERVICIOS LTDA., en adelante la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., domiciliada en Avenida El Salto N°5450, Huechuraba, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, y lo resuelto por la Resolución Exenta N°07128/18 de 24 de julio de 2018, que rechazó el Recurso de Reposición, Resoluciones que fueron notificadas a la recurrente los días 26 de abril y 27 de julio de 2017, respectivamente, teniéndose por notificadas, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del Reglamento y el artículo 46° 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.
2. La presentación efectuada por la recurrente, mediante Ingreso Subtel N°111513, de 31 de julio de 2018, y Solicitud de Recurso N°8190, de 03 de agosto de 2018, a través de la cual solicita acoger el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto, y dejar sin efecto la Resolución Exenta N°07128/18 de 24 de julio de 2018, que modificó la Resolución Exenta N°03595/18 de 11 de abril de 2018, individualizadas en el Visto 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 contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N°133795 de 07 de septiembre de 2018, solicitando a esta Subsecretaría, se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N°07128/18 de 24 de julio de 2018, que modificó la Resolución Exenta N°03595/18 de 11 de abril de 2018, ya individualizadas.

Considerando,

1. Que, la recurrente interpone Recurso Extraordinario de Revisión, en contra de la Resolución N°07128/18 de 24 de julio de 2018, que modificó la Resolución Exenta N°03595/18 de 11 de abril de 2018, en los autos rol N°607219/18, toda vez que todo el proceso de reclamo ha estado mal efectuado, y no se ha resuelto ninguno de los puntos reclamados.
2. Que, la Resolución recurrida fue dictada el 24 de julio de 2018, por lo que la presentación de la recurrente, señalada en el Vistos N°2 de esta Resolución, se encuentra dentro del plazo previsto en el artículo 60° de la Ley N°19.880.

3. Que, la recurrente interpuso ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, reclamo con insistencia N°607219 de 21 de marzo de 2018, por incumplimiento de contrato y cobros adicionales no reconocidos.
4. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, mediante Resolución Exenta N°03595/18 de 11 de abril de 2018, se acogió parcialmente la insistencia, ordenando a la recurrida dejar sin efecto los cobros por concepto de servicios adicionales no reconocidos, al menos, desde el 06 de octubre de 2016. Se rechaza la insistencia en lo relativo a los cobros anteriores al 06 de octubre de 2016, atendida la extemporaneidad del reclamo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.
5. Que, posteriormente, la recurrente tramitó Recurso de Reposición N°7930 de 23 de abril de 2018, en el cual, mediante Resolución Exenta N°07128/18 de 24 de julio de 2018, se modificó la Resolución Exenta N°03595/18 de 11 de abril de 2018, rechazando la insistencia, ya que existió un error toda vez que el fallo de la 1° instancia correspondería al concesionario ENTEL PCS. Analizados nuevamente los antecedentes, se constata que la recurrida acompañó antecedentes suficientes para acreditar los cobros por concepto de tráfico adicional objetado.
6. Que, analizado el Historial de Reclamos de la recurrente, consta tramitación de RCI N°621583 de 18 de junio de 2018, en la que se reclamó el mismo incumplimiento de contrato, es decir, suscripción de servicios con llamadas y mensajería de texto ilimitada, situación zanjada mediante Resolución Exenta N°07644/18 de 30 de julio 2018, en el cual se rechazó la situación reclamada, determinándose que la recurrida acompañó antecedentes suficientes para acreditar las condiciones comerciales en las que fueron contratados los servicios, validándose que los planes suscritos constan de restricciones, en el caso del servicio de voz y mensajería de texto, esto es, un límite de 300 números de destino, condiciones informadas en Formulario de Solicitud de Modificación de Cambio de Plan, de 12 de junio de 2017.
7. Que, a mayor abundamiento, mediante Informe Técnico N°27.681 de 23 de octubre de 2018, fue analizado el contrato de servicios suscrito entre la recurrente y la recurrida, determinándose que: *en diciembre de 2017, la Sociedad Axia Ingeniería Informática y Servicios Ltda. aceptó la modificación del contrato, el cual informa expresamente la restricción de los servicios ilimitados hasta 300 números de destino.*
8. Que, revisados nuevamente los antecedentes, la recurrida acompañó copia del detalle de los servicios provistos, correspondiente a tráfico de telefonía y mensajería de texto adicional, acreditando la correcta facturación de los cobros no reconocidos emitidos en facturas N°10677328 y N°10738647.
9. Que, no obstante a ello, respecto de los cobros no reconocidos emitidos en facturas N°10681299, N°10745679 y N°10744562, la recurrida no acompañó, tanto en la insistencia como en la presente, copia del detalle de los servicios provistos, no siendo posible acreditar tráficos de telefonía y mensajería de texto adicional y servicios adicionales, por lo que corresponderá a la recurrida dejar sin efecto los cobros adicionales facturados en los documentos N°10681299, N°10745679 y N°10744562.

10. Que, a mayor abundamiento, la recurrente no acompañó en la presente nuevos antecedentes que permitan modificar lo que ya tiene decidido.
11. Que, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19°, “La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos”.
12. 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, como para establecer por parte de esta Sentenciadora, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, en lo planteado por la recurrente.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por la SOCIEDAD AXIA INGENIERIA INFORMATICA Y SERVICIOS LTDA., y, en dicho merito se modifica la Resolución Exenta N°07128/18 de 24 de julio de 2018, que modificó la Resolución Exenta N°03595/18 de 11 de abril de 2018, ambas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER PARCIALMENTE, la insistencia presentada por la SOCIEDAD AXIA INGENIERIA INFORMATICA Y SERVICIOS LTDA., individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., quien deberá dejar sin efecto los cobros por concepto de telefonía y mensajería de texto adicional, facturados en los documentos N°10681299, N°10745679 y N°10744562, 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 reclamada 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.

RECHAZAR, la insistencia respecto del incumplimiento de contrato, toda vez que corresponde a una materia ya resuelta y zanjada, mediante Resolución Exenta N°07644/18 de 30 de julio 2018. A su vez, respecto de los cobros adicionales no reconocidos, a excepción de los cobros ordenados rebajados en los principal, toda vez que la reclamada acompañó antecedentes suficientes para acreditar la procedencia de los cobros objetados”.

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

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaria de Telecomunicaciones.

Rol N° 607219/18

