

Santiago

Resolución Exenta N° 11324/18

26 NOV 2018

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° 09588/18, de 27 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrente, en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., domiciliada en Avenida Providencia N° 111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la Resolución fue notificada al recurrente mediante correo electrónico de fecha 02 de Octubre 2018, teniéndose por notificada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por el recurrente mediante, Ingreso Subtel N° 149773 del 11 Octubre y Solicitud de Recurso N° 8307, de 04 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, consta en autos que la recurrida no contestó el traslado conferido.

Considerando:

1. Que, el recurrente fundamenta su recurso argumentando que, no está de acuerdo con el resultado de la Resolución N° 09588/18, de fecha 27 de Septiembre de 2018, donde se ordena que la reclamada deberá dar estricto cumplimiento a su carta de respuesta, sin embargo no se dio solución a cobros pagados en exceso por la modificación del plan que la compañía no realizó en febrero, teniendo que pagar desde esa fecha hasta que, efectivamente se realizó la modificación. Prueba de ello, es que para hacer la modificación de las 4 líneas al Plan Familiar, una de las líneas se tenía que cambiar de plan cuenta controlada, a plan libre, solicitud que se llevó a cabo en el mes de febrero. Posterior a esa solicitud se haría el cambio a plan familiar, pero la empresa no lo hizo sino hasta el mes de junio. Además, que en la carta de respuesta se refiere a un descuento siendo que el cargo fijo de \$83.000.- debería ser por siempre, respetando la modificación de contrato. Por lo anterior, requiere la devolución de Febrero a junio que pagó excesivamente y se respeten las condiciones contractuales.
2. Que, previo a resolver, cabe consignar que el recurrente señaló en su insistencia que, tiene 4 líneas contratadas por la compañía, a saber N° 99xxx3088, 99xxx640, 95xxx0556 y 99xxx9264, con planes individuales, cargo fijo mensual de \$150.000.- aprox. En febrero de 2018, decide modificar los planes de las líneas, uniéndolas a un plan denominado Plan Familiar, de manera tal que el cargo fijo total, quedaría en \$83.000.- aprox. Su ciclo de facturación comenzaba los días 19 de cada mes. El día 21 de febrero de

2018, consulta por la aplicación de la modificación de los planes solicitada, a lo que la compañía responde que no fue posible hacerla, ya que hay una línea, la N°9xxx10556, que está asociada a un plan cuenta controlada y que es necesario que esté asociada a un plan libre para poder hacer la modificación al Plan Familiar, por tanto, ese día, modifica el plan de esa línea a un plan libre, con tal que la modificación global a un Plan Familiar, se realizara. La línea N° 9xxx10556, efectivamente pasa de un plan cuenta controlada a un plan libre el día 21 de febrero, sin embargo, la modificación de todas las líneas a un Plan Familiar no se realiza, facturando los planes por separado, sin que la compañía dé aviso, teniendo éste que pagar \$150.000.- en forma mensual durante 4 meses, a pesar de haber solicitado la modificación en febrero. Luego de muchas gestiones realizadas, entre las cuales figura la solicitud de la grabación telefónica de febrero, reclamos y esperas, la compañía realiza el cambio a Plan Familiar, recién en el mes de junio. El reclamo presentado fue rechazado por la compañía. Solicita que las boletas emitidas desde febrero de 2018, sean recalculadas al valor del Plan Familiar solicitado en dicho mes y se realice la devolución de los montos pagados en exceso por este concepto, durante los cuatro meses que duró la gestión.

3. Que, la recurrida respondió dentro del plazo establecido en el artículo 16° del Reglamento, e informa que "las líneas reclamadas cuentan con el plan JMZ (G\_Multimedia XL, 40 Gb) con un cargo fijo de \$32.990, cada una. Éste incluye minutos ilimitados para llamadas a todo destino nacional (los minutos ilimitados incluidos en el respectivo plan, aplican sólo para un máximo de 300 destinatarios por mes) y mensajes de texto ilimitados para todo destino nacional. Posee internet con un umbral o capacidad de 40 GB más para redes sociales ilimitadas, con una velocidad máxima en red 3g: 4 Mbps (promedio) - en red 4g Lte: 20 Mbps (promedio), una vez alcanzado el umbral el plan de datos se corta y el cliente puede comprar bolsas de internet para seguir navegando marcando \*103#, Sucursal Virtual, APP MI Movistar y llamando al 103. *Adicionalmente, se verifica descuento de 30% aplicado al código de cliente 25349431; dejando el total de las líneas por \$83.394. Cabe señalar que los cobros adicionales por equipo se facturan como cobro adicional.*

4. Que, por medio de la Resolución Exenta N° 09588/18, del 27 de Septiembre 2018, se acogió el reclamo interpuesto, ordenando a la recurrida "deberá dar estricto cumplimiento a lo señalado en carta de respuesta a esta Subsecretaría.

5. Que, en informe de cumplimiento, a saber, Ingreso Subtel N° 147915 de 08 Octubre del 2018, se señala que "se informa que, las líneas reclamadas actualmente mantienen vigente el plan código JMV (G Multimedia XL) con un cargo fijo de \$32.990. Adicionalmente, mantiene asociado un descuento quedando un cargo fijo total de \$83.877.

6. Que, en vista de lo anterior, cabe precisar que lo que corresponde no es que se enmiende lo resuelto por la Resolución Exenta Recurrida, sino que se rectifique sólo un error de precisión que se verifica en la Resolución, que impide dar íntegra solución al reclamo interpuesto por el recurrente. En este sentido, debe tenerse presente que el recurso interpuesto, sólo procede cuando el pronunciamiento emitido le causa agravio a alguna de las partes, lo que no ocurre en la especie, siendo procedente en este caso el recurso de rectificación y aclaración, establecido en el artículo 62 de la Ley 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado.

7. Que, a mayor abundamiento, por medio del ingreso citado en el número 5°, la recurrida si bien informa que se procede a la retarificación del servicio de telefonía móvil desde el mes de Julio, no alude a los cobros excesivos reclamados desde el mes de Febrero 2018, que son los que motivaron la insistencia del recurrente y respecto de los cuales la recurrida no acredita su origen y debida procedencia.
8. Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones resolverá de acuerdo al mérito de los antecedentes de acuerdo a lo señalado en el artículo 19° del Reglamento.
9. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es necesario indicar que es posible establecer por parte de este Sentenciador la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, según las consideraciones señaladas precedentemente.

**SE RESUELVE:**

ACOGER, el Recurso de Reposición presentado por el recurrente individualizado en la nómina adjunta y, en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N° 09588/18, de 27 de septiembre de 2018, mediante la siguiente;

“ACOGER la reclamación, por cuanto la reclamada deberá recalcular los cobros emitidos, en base a las condiciones informadas en la insistencia, desde el mes de Febrero de 2018 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 reclamada deberá informar a esta Subsecretaría, en el transcurso de los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo ya referido, la forma en que dio cumplimiento a lo dispuesto en la parte resolutive de este acto, citando o acompañando los documentos que permitieron 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° 636095/18  
RYC

