

Santiago

27 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11435/18

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° 09820/18, de 08 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrida, individualizada en la nómina adjunta, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., domiciliada en Andrés Bello N°2711, Piso 6, Edificio De La Costanera, Las Condes, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrente, Resolución que fue notificada a la recurrente por medio de transferencia electrónica, el 10 de Octubre 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° 149782 del 11 Octubre y Solicitud Recurso N° 8323 del 16 de octubre, ambos 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 contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N° 167105 de 19.11.2018, solicitando a esta Subsecretaría, se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N° 09820/18, ya singularizada.

Considerando:

1. Que, la recurrente fundamenta su recurso señalando no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N° 09820/18, de 08 de octubre de 2018, que acogió la insistencia por cobros de servicio Roaming Internacional no reconocidos, indicando que la resolución adolece de un manifiesto error de hecho, toda vez que si se adjuntó el contrato debidamente consensuado, celebrado y firmado por las partes. Haciendo presente que la forma de manifestar la voluntad de los contratantes de habilitar un servicio, es con la firma en el acuerdo, convenio o contrato. En este caso se adjunta el contrato y el anexo, en el cual en forma apartada consta que el cliente habilitó el servicio Roaming internacional.

2. Que, tras un nuevo análisis de los antecedentes aportados en autos por las partes, en particular de la copia de contrato y anexo acompañados por la recurrente en su respuesta a la insistencia N°588286 se logra constatar que, si bien acompañó dicho documento firmado, de éste no se desprende la habilitación expresa del servicio de Roaming Internacional.

3. Que, el acceso al servicio de “Roaming Internacional” debe haber sido solicitado expresamente por el suscriptor, a través de la suscripción o modificación del correspondiente contrato de suministro. En efecto, de conformidad al artículo 35 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, “Al momento de suscribir el contrato de suministro, el suscriptor del servicio público de voz, que opte por disponer de la posibilidad de efectuar comunicaciones telefónicas de larga distancia, comunicaciones desde equipos telefónicos locales hacia equipos telefónicos móviles, comunicaciones hacia usuarios de otros servicios públicos del mismo tipo o comunicaciones a alguno de los tipos de servicios complementarios y/o gozar del servicio de acceso a Internet, servicios de roaming internacional de comunicaciones telefónicas y mensajería, y servicios de roaming internacional de datos; deberá dejar constancia expresa en el contrato de dicha habilitación, la que será sin costo para el suscriptor. El referido suscriptor, en cualquier momento, podrá habilitar y/o inhabilitar todos y cualquiera de dichos accesos. Lo anterior regirá, como máximo, a contar del día hábil siguiente a aquel en que la respectiva comunicación haya sido efectuada al proveedor de servicio público de voz correspondiente.”

4. Que, asimismo el artículo 36° del mismo Reglamento, señala que “Cuando no haya constancia que el suscriptor haya habilitado expresamente el acceso para el servicio de larga distancia, para comunicaciones a equipos telefónicos móviles o del mismo tipo, para servicios complementarios, para el servicio de acceso a Internet, para servicios de roaming internacional de comunicaciones telefónicas y mensajería y servicio de roaming internacional de datos, el proveedor no permitirá efectuar este tipo de comunicaciones con cargo al suscriptor, el que tampoco estará obligado a su pago.”

5. Que, respecto de lo anterior, no se introducen nuevos antecedentes que permitan modificar lo que ya viene decidido.

6. Que, atendido lo antes expuesto, debe estarse a lo señalado por la recurrida respecto a la no habilitación del servicio Roaming objetado y en consecuencia, a la improcedencia de los cobros efectuados.

7. 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 acoger la solicitud presentada, mediante Resolución Exenta N° 09820/18, de 08 de octubre de 2018.

8. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es necesario indicar que, por parte de esta Subsecretaría de Estado, no existe la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

**SE RESUELVE:**

**RECHAZAR** el Recurso de Reposición presentado por ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ya individualizada, y en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N° 09820/18, de 08 de octubre 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° 636702/18  
RYC

