

Santiago

30 NOV 2018

Resolución Exenta N°11499/18

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° 09714/18, de 03 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., domiciliada en Avenida Andrés Bello N°2711, Piso 6, Edificio de la Costanera, Las Condes, Región Metropolitana, en adelante la recurrida, Resolución que fue notificada al recurrente, mediante correo electrónico de 10 de octubre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por el recurrente, mediante Ingreso Subtel N°150841, y Solicitud de Recurso N°8321, ambas de 12 de octubre 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 conferido.

Considerando:

1. Que, el recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09714/18 de 03 de octubre de 2018, toda vez que indica que no estar conforme con la respuesta de Entel Pcs, ya que ellos argumentan que el plan si tiene "Restricciones de navegación", lo que se está reclamando es que fue un engaño de la vendedora, toda vez que en la grabación preguntó en reiteradas ocasiones si el plan tenía una restricción, donde se informó que no mantenía restricción en la navegación. Solicita se cumpla con plan contratado "ilimitado" sin restricciones en la navegación.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°09714/18, de 03 de octubre de 2018, se rechazó el reclamo presentado por el recurrente, toda vez que no adjunto antecedentes para sustentar sus dichos.
3. Que, al efecto, cabe confirmar que la recurrida respondió a la insistencia, dentro del plazo establecido en el artículo 16° del Reglamento, oportunidad en la que acompañó copia del contrato N°48700101568985, celebrado el día 23 de julio de 2018.
4. Que, a mayor abundamiento, del análisis del contrato se desprende la siguiente clausula *"El plan incluye datos libres. El uso de estos datos permitirá la visualización de videos en calidad estándar (sd, 480p o tasa máxima de 1 mbps) y la reproducción de música en calidad estándar (sd, tasa máxima de 0,3 mbps). Bajo estos parámetros, por ejemplo, la reproducción de música en apple music alcanza para todas las calidades y en*

spotify hasta calidad "high quality", quedando solo "extreme quality" fuera del rango"

5. Que, a raíz de lo anterior, no existe incumplimiento del contrato por parte de la recurrida, ya que la restricción de navegación, se encuentra debidamente informada en el contrato.
6. Que, respecto a los hechos que refieren a la vulneración al derecho a la Información Veraz y Oportuna, dicha materia escapa al ámbito de competencia de esta Subsecretaría, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 bis de la Ley General de Telecomunicaciones, en relación con el artículo 1° del Reglamento, asistiéndole el derecho a ejercer las acciones que el Ordenamiento Jurídico le otorgue, a través del Juzgado de Policía Local.
7. Que, a mayor abundamiento, respecto a la solicitud de indemnización por daños y perjuicios, dicha materia escapa del ámbito de competencia de esta Subsecretaría, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 bis de la Ley General de Telecomunicaciones, en relación con el artículo 1° del Reglamento, asistiéndole el derecho de ejercer las acciones que el ordenamiento jurídico le otorga, a través del Juzgado de Policía Local correspondiente.
8. Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones resolverá de acuerdo al mérito de los antecedentes de acuerdo a lo señalado en el considerando 19° del reglamento.
9. Que, en consecuencia, revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, 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°09714/18 de 03 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

DECLARAR LA INCOMPETENCIA de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, para conocer y resolver, respecto a la falta de información oportuna y veraz y por daños y perjuicios, según lo señalado en los considerandos N°6 y N°7.

Anótese y notifíquese al 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° 635478/18
DSF

