

Santiago

29 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11501/18

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° 10076/18, de 12 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrido, individualizado en nómina adjunta, en contra de WOM S.A., domiciliada en Rosas N° 2451, Santiago, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrente, Resolución que fue transferida electrónicamente a la recurrente el día 16 de Octubre del 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° 154835 del 23 de Octubre y Solicitud de Recurso N° 8338 del 25 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 del recurrido, 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 el recurrido no contestó el traslado, dentro del plazo legal.

Considerando:

1. Que, la recurrente fundamenta su recurso señalando no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N° 10076/18, de 12 de octubre de 2018, que acogió la insistencia respecto al incumplimiento de promoción 2 X 1, indicando que en esta presentación se acompaña grabación de contratación de los servicios por cada línea telefónica N° 5696xxx6959 y N° 5694xxx3530, ambas asociadas al Plan Grupal 30 gigas, (valor plan unitario de \$19.990 menos descuento plan grupal \$5.000) el que tiene un cargo fijo final de \$14.990, por cada servicio. En suma, la resolución Exenta resulta contraria a los hechos y al derecho, ya que no pondera la prueba presentada.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de la Resolución Exenta N° 10076/18, de 12 de octubre de 2018, se resolvió acoger la solicitud presentada por el recurrido, ya que el CD acompañado por la recurrente, no pudo ser analizado dado a que éste no contenía información.
3. Que, con ocasión de la presente, se acompaña copia del registro de audio del contrato, en el cual se logra constatar que el recurrido fue informado acerca de las condiciones contractuales y cargo fijo de ambas líneas, las cuales se cobrarían de manera individual cada una, por un cargo fijo mensual de \$14.990.-.

4. Que, atendido lo antes señalado, no constituye un hecho controvertido en estos autos la contratación del servicio por un cargo fijo mensual de \$14.990.-, sino que la aplicación de la promoción 2 x 1. En este sentido, se constata mediante registro que, no existe constancia expresa de dicho ofrecimiento.
5. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes.
6. Que, en consecuencia, revisados nuevamente los antecedentes acompañados permiten establecer, por parte de este Sentenciador que se requiere modificar la Resolución Exenta recurrida.

**SE RESUELVE:**

ACOGER, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, ya individualizada, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N° 10076/18, de 12 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“RECHAZAR la insistencia presentada por el reclamante individualizado en la nómina, en contra de WOM S.A. (EX NEXTEL S.A.), atendido a que las líneas suscritas, no se encuentran afectas a promoción 2 X 1 y, en consecuencia, se acredita la debida procedencia de los cobros impugnados.”

Anótese y notifíquese a la recurrente y al recurrido en forma legal.

Por orden de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, resolvió don Danny Saavedra Silva, Jefe del Departamento de Gestión de Reclamos.

ROL N° 640104/18  
RYC

