

Santiago,

05 DIC 2018

Resolución Exenta N° 11751/18

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°10000/18 de 11 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por 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, Resolución que fue despachada a la recurrente, mediante correo electrónico de 17 de octubre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.

2. La presentación efectuada por la recurrente, mediante Ingreso Subtel N°151697 y Solicitud de Recurso N°8325, ambas de 17 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 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 la recurrida contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N°171661, de 27 de noviembre de 2018, solicitando a esta Subsecretaría, se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N°10000/18, insistiendo en que la recurrente suscribió Contrato N°1041342181A de 06 de abril de 2018, asociado a las líneas N°946XXX869, N°972XXX106, N°972XXX866, N°972XXX182, N°972XXX538, N°972XXX611, N°972XXX682 y N°972XXX289 con Plan Empras M con cargo fijo de \$20.990.- IVA incluido cada una, con un total a pagar de \$167.920.-, plan que incluye minutos ilimitados para utilizar en llamadas a todo destino nacional con un límite de 300 minutos de destino, siendo el valor del minuto adicional de \$40.- IVA incluido, mensajes de texto ilimitados e internet móvil con umbral de navegación de 16GB, al alcanzar el umbral la velocidad disminuye a 64Kbps.

Por otra parte informa que, mantiene un segundo Contrato N°1060198931A de 07 de junio de 2018, asociado a líneas N°950XXX102, N°850XXX445, N°950XXX877, N°950XXX455, N°950XXX938 y N°950XXX113 con Plan Empresas M EP, con cargo fijo de \$15.990.- cada una, con un total a pagar de \$95.940.-

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°10000/18 de 11 de octubre de 2018, fundamentando su Recurso en que, en abril de 2018, suscribió servicios móviles N°946XXX869, N°972XXX106, N°972XXX866, N°972XXX182, N°972XXX538, N°972XXX611, N°972XXX682 y N°972XXX289 asociados a plan de telefonía nacional ilimitada, sin límites de destino, sin

embargo, la recurrida emite cargos por concepto de tráfico adicional, incumpliendo la condición de telefonía nacional ilimitada.

2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°10000/18 de 11 de octubre de 2018, se rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, toda vez que la recurrida acompañó los antecedentes pertinentes para acreditar la procedencia de los cobros facturados.

3. Que, revisados nuevamente los antecedentes, consta en autos que la recurrida respondió a la insistencia, dentro del plazo reglamentario, oportunidad en la que informó que las líneas N°946XXX869, N°972XXX106, N°972XXX866, N°972XXX182, N°972XXX538, N°972XXX611, N°972XXX682 y N°972XXX289 fueron suscritas en Contrato N°1041342181A, celebrado el 06 de abril de 2018, con "Plan Empresas M" con cargo fijo de \$20.990.- IVA Incluido por cada una, con un total a pagar por las 08 líneas de \$167.920.-, plan que incluye minutos ilimitados en llamadas a todo destino nacional con un límite de 300 números de destino, con cargo por minuto adicional de \$40.- IVA incluido, mensajes de texto ilimitados, internet de 16GB, una vez consumidos los GB contratados la velocidad baja a 64 Kbps.

4. Que, analizado nuevamente el contrato de 06 de abril de 2018, acompañando por la misma recurrida en respuesta a la insistencia, es posible para este Sentenciador validar que este corresponde a Contrato N°1041240133A, el cual adscribe a 08 líneas móviles, asociadas a Plan Empresas M, el que incluye minutos y mensajes de texto ilimitados e internet con un umbral de 16GB y, si bien informa el valor del minuto adicional, no se informa específicamente clausula alguna respecto de algún límite de números de destino, existiendo una controversia en el contrato analizado.

5. Que, en virtud de lo anterior y revisado el Informe Técnico N°27.681 de 23 de octubre de 2018, en el que fueron analizados contratos de servicios que incluían minutos ilimitados en llamadas a todo destino nacional, al igual que el contrato objetado por la recurrente, es posible establecer que, en el caso de no existir en el contrato clausulas expresas de límite de números de destino, se entiende que el plan suscrito corresponde a un servicio móvil con llamadas ilimitadas sin límite de número de destino.

6. Que, a mayor abundamiento, la recurrida no acompañó copia del detalle de los servicios provistos, correspondiente a tráfico de telefonía adicional, no existiendo antecedentes suficientes que permitan validar los cobros adicionales facturados.

7. Que, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19°, "La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos".

8. Que, por lo expuesto anteriormente, es menester 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 la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°10000/18 de 11 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

“ACOGER, la insistencia presentada por la reclamante, individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., quien deberá respetar y recalcular los cobros facturados a las líneas N°946XXX869, N°972XXX106, N°972XXX866, N°972XXX182, N°972XXX538, N°972XXX611, N°972XXX682 y N°972XXX289, en virtud de las condiciones pactadas al suscribir, esto es, Plan Empresas M, el que incluye minutos y mensajes de texto ilimitados, sin límite de números de destino, e internet con un umbral de 16GB, dejando sin efecto todo cobro facturado por tráfico adicional, en el caso de haber pagado montos adicionales, éstos deberán ser restituidos a la reclamante, 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”.

Anótese y notifíquese a la 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° 638147/18
JQB

