

Santiago,

26 DIC 2018

Resolución Exenta N° 12090/18

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°09956/18 de 10 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., domiciliada en Avenida Providencia N°111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución que fue despachada al recurrente, mediante correo electrónico de 16 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 Solicitud de Recurso N°8361, de 05 de noviembre de 2018, e Ingreso Subtel N°160542, de 06 de noviembre 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 dentro del plazo previsto por la norma legal señalada precedentemente.

Considerando:

1. Que, el recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09956/18 de 10 de octubre de 2018, fundamentando su Recurso en que solicitó expresamente el bloqueo de IMEI 353759090XXX340, asociada al equipo móvil adquirido a través de una importadora, registrada para el uso de línea N°949XXX515, el cual fue sustraído ilegalmente, sin embargo, la compañía no hace efectivo el bloqueo por robo.

2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, mediante Resolución Exenta N°09956/18 de 10 de octubre de 2018, se rechazó la insistencia toda vez que, la recurrida no acreditó que la IMEI 353759090XXX340 no se encuentra registrada en la compañía y asociada a la línea N°949XXX515.

3. Que, consta en autos que la recurrida respondió a la insistencia, dentro del plazo reglamentario, oportunidad en la que informó que la línea reclamada se encuentra registrada con IMEI 357537085XXX286, no existiendo registro en sistemas de la compañía que acrediten que IMEI 353759090XXX340 se asocie, de alguna manera, a la recurrida o la línea N°949XXX515.

4. Que, cabe tener presente lo dispuesto en el Decreto Supremo N°157, de 2011, que establece en su Artículo 2°, que la suspensión del suministro e inhabilitación de la SIM Card o su equivalente y bloqueo del equipo terminal que haya sido objeto de robo, hurto o extravío, se deberá realizar inmediatamente a solicitud del titular del aparato, suspensión que se mantendrá hasta que el suscriptor solicite el cese de las mismas. Para ello, quien comunique telefónicamente el hurto, robo o extravío del equipo terminal, deberá identificarse señalando su nombre completo, número de cedula de identidad y domicilio. El citado Artículo, establece que la suspensión del suministro e inhabilitación de la SIM Card o su equivalente y bloqueo del equipo terminal que haya sido objeto de robo, hurto o extravío, se deberá realizar inmediatamente a solicitud del titular del aparato, suspensión que se mantendrá hasta que el suscriptor solicite el cese de las mismas.

5. Que, a mayor abundamiento, se informa que ante robos, hurtos o pérdidas de equipos adquiridos en Chile, la normativa establece que son las concesionarias con *las que se adquirió el equipo terminal* -independiente de si se ha usado o no la SIM Card de dicha compañía-, las obligadas a efectuar el procedimiento de bloqueo. No obstante, si el equipo terminal móvil no fue adquirido asociado a una empresa de telefonía móvil y fue comprado directamente a una casa comercial o un distribuidor, a efectos de cumplir con el procedimiento de bloqueo, debe ser registrado en la concesionaria en la que utiliza la SIM Card.

6. Que, al respecto y, a la fecha de dictación de la presente Resolución, no es posible establecer que el equipo terminal móvil del recurrente hubiese sido registrado previamente por este en la compañía en la cual fue adquirido, como para determinar la obligación de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., de materializar el bloqueo requerido.

7. Que, por tanto, el recurrente deberá cumplir con el procedimiento detallado en el Considerando 5° anterior y, dirigirse a cualquier sucursal de la compañía a solicitar el referido bloqueo, a efectos de que se proceda a enviar dicha información al Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP), para que éste proceda a registrarla correctamente y permita el bloqueo intercompañías.

8. Que, en vista de lo anterior, no es posible establecer la responsabilidad de la recurrida TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., en los hechos materia de autos.

9. Que, el recurrente no acompañó nuevos antecedentes que permitan validar que la IMEI reclamada fuera registrada en la concesionaria en la que utiliza la línea N°949XXX515.

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

11. Que, de acuerdo a lo precedente, 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, individualizada en la nómina adjunta, y en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N°09956/18, de 10 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

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° 637406/18
JQB

