

26 DIC 2018

Santiago

Resolución Exenta N° 12095/18

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° 10434/18, de 25 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrido, 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 recurrente, Resolución que fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica del día 26 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°160731 de 06 de noviembre de 2018, y Solicitud de Recurso N°8371, de 08 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 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 conferido.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°10434/18 de 25 de octubre de 2018, toda vez que indica que las reales condiciones del plan suscrito son 50% de descuento para tres líneas, según lo expresado en el punto 3 del anexo B adjunto, no así para las 05 líneas adicionales contratadas. Por lo tanto, el otorgar una promoción indefinida que no se ofertó, causa un perjuicio, puesto que se exige aplicar un descuento que no corresponde de \$16.495.-, por 02 líneas, lo cual no está publicado ni ofrecido en ninguna parte.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°10434/18 de 25 de octubre de 2018, se acogió el reclamo interpuesto por el recurrido, toda vez que, la recurrente no adjuntó antecedentes pertinentes para desvirtuar las condiciones en que se suscribió el servicio, en especial copia de los contratos suscritos.
3. Que, previo a resolver, cabe consignar que el recurrido señaló en su insistencia que se le ofreció por portabilidad cancelar por la línea N°998XXXX27 \$32.990.-, minutos y GB ilimitado, además de un descuento del 50% para las 5 líneas restantes. Actualmente, no se respeta el descuento y le respetan solo el 50% de descuento para 03 de las 05 líneas.

4. Que, con ocasión de la presente y a fojas N°36 de autos, la recurrente adjunta copia de solicitud de servicio N°48700101547580, celebrado el día 05 de julio de 2018, donde queda estipulado en el punto N°03 de las Condiciones Generales que *“si el cliente bajo su mismo Rut y cuenta, ya tiene contratado y vigente un plan con datos libres con cargo fijo de \$32.990.-, y contrata uno o más planes de \$32.990.-, con datos libres, tendrá un descuento mensual total de \$16.495.-, que se aplicará sobre el cargo fijo neto mensual del plan o planes que correspondan únicamente a líneas contratadas que sean de menor valor o de igual valor que el plan de cargo fijo más alto del cliente, resultando un cargo fijo mensual a pagar de \$16.495.-, para las nuevas líneas contratadas. Este beneficio se otorgará a un máximo de 3 líneas”*.

5. Que, a mayor abundamiento, el descuento del 50% para 03 líneas, según lo indicado en el contrato, se estaría cumpliendo para las líneas N°981XXXX78, N°984XXXX83 y N°999XXXX17.

6. Que, a raíz de lo anterior, la recurrente no ha incumplido en el cobro del cargo fijo contratado, ya que el valor del cargo fijo facturado, es lo contratado por el recurrido.

7. 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.

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 es posible establecer por parte de este Sentenciador la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

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°10434/18 de 25 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“RECHAZAR, la insistencia presentada por el reclamante, individualizado en la nómina adjunta, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., conforme a lo señalado en los considerandos anteriores.

DECLARAR LA INCOMPETENCIA de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, para conocer y resolver, respecto a la falta de información oportuna y veraz, según lo señalado en el considerando N°7”.



**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

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

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

ROL N° 640472/18
DSF

