



URSEC
Unidad
Reguladora
de Servicios de
Comunicaciones

UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES
Expediente 2006/1/1973

Montevideo, 24 de enero de 2008.-

RESOLUCIÓN 003/08 ACTA 001

VISTO: Estas actuaciones que tratan de la denuncia formulada por la Sra. María Teresita Pica Blois contra Antel, en relación con la deuda generada por la utilización del paquete de mensajería contratado para dos servicios celulares en la modalidad “prepago”.

RESULTANDO: I) Que la Sra. Pica contrató para los celulares prepagos, paquetes de 100 mensajes para que sus hijas hicieran uso de los mismos, participando en el juego del Código Da Vinci, imputándose los importes a su servicio telefónico 2009294 constituido en fianza solidaria.

II) Que de acuerdo a lo expresado por Antel, con fecha 15 de marzo de 2006 la Sra. Pica canceló la contratación de los paquetes, sin cancelar la fianza solidaria del teléfono fijo.

III) Que no obstante la cancelación, se continuó haciendo uso del servicio de mensajería, imputándose los cargos generados al servicio telefónico, por la suma de \$49.169 correspondiente a los meses de mayo y junio 2006.

IV) Que sostuvo la denunciante, que al contratar los paquetes de mensajes no se le informó correctamente en qué consistía tener un teléfono solidario ni que sobre el mismo se facturarían los mensajes.

V) Que por Resolución de Antel N° 1118/06 de 9 de agosto de 2006, se le autorizó a conformar la deuda generada por el servicio de mensajería, en 60 cuotas sin multas ni recargos, con aplicación de los intereses de financiación.

VI) Que en la evacuación de vista conferida a Antel, manifestó que respecto a las distintas modalidades de contratación de paquetes de mensajes para telefonía celular prepaga con constitución de fianza solidaria sobre un servicio de telefonía fija, emerge que para el servicio GSM con contratación de paquetes, como en el caso, se descuenta del solidario el costo del paquete y si se excede de la cantidad de mensajes del paquete contratado, debe tener saldo para enviar los mismos; de lo contrario, no pueden ser enviados, sostuvo asimismo que la cantidad de mensajes cursados es imposible asociarla a los importes por concepto de tarjetas, considerando como elemento coadyuvante, la cantidad y valor de mercado de los premios ganados en el juego mencionado.

CONSIDERANDO: I) Que con fecha 3 de febrero de 2006, la Sra. María Teresita Pica contrató dos servicios prepagos de telefonía celular, tecnología GSM, con un paquete de 100 sms, asociándolos a un teléfono fijo.

II) Que con fecha 15 de marzo de 2006 se solicitó la cancelación de la contratación de paquetes de mensajería de los servicios de telefonía celular prepagos.

III) Que el servicio de telefonía celular con tecnología GSM, con facturación prepaga y contratación de paquetes, el costo del paquete contratado se carga al teléfono fijo y no permite enviar mensajes si no tiene saldo.

IV) Que tal como lo expresa y reconoce Antel, una falla del sistema provocó que aún no teniendo saldo, se pudieron cursar los mensajes.

V) Que no resulta de recibo lo invocado por Antel en cuanto a que la cliente gozó de los servicios prestados, obteniendo premios, como tampoco que era deber de la consumidora adoptar las medidas precautorias estrictas para evitar tales problemas.

VI) Que el consumidor puede tener conocimiento suficiente sobre cómo utilizar un terminal de telefonía celular para enviar un mensaje pero no corresponde exigirle el conocimiento de extremos técnicos o la adopción de medidas precautorias, puesto que, en el caso, lo que se contrató fue el paquete de 100 mensajes.

VII) Que surge de obrados la responsabilidad de Antel, como proveedor de un servicio, conforme a la definición dada por el artículo 3° de la Ley 17.250 de 11 de agosto de 2000, en cuanto a que el sistema no funcionó en forma correcta y tal como lo expresa, el “proceso fue revisado y solucionado”.

VIII) Que cuando se trata de la prestación de un servicio, como en el caso, es el proveedor quien tiene que asumir la obligación de seguridad frente al consumidor, teniendo en cuenta además que quien conoce cómo funciona el sistema es el propio proveedor.

IX) Que corresponde el ajuste del saldo a abonar por parte de la Sra. Pica, por el período comprendido desde la fecha de contratación hasta el 15 de marzo de 2006, fecha en que solicitó la cancelación del paquete de mensajería.

X) Que Antel expresa que realizará los ajustes necesarios hasta la fecha en que el cliente solicitó la cancelación del paquete de mensajería, una vez dictado el acto administrativo por parte de esta Unidad Reguladora.

ATENTO: a lo dispuesto en la Ley 17.296 de 21 de febrero de 2001 y a lo informado por la Asesoría Letrada.

**LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS
DE COMUNICACIONES
RESUELVE:**

- 1.- Hacer lugar al reclamo formulado por la Sra. María Teresita Pica Blois contra Antel, en relación con la deuda generada por la utilización del paquete de mensajería contratado para dos servicios celulares en la modalidad “prepago”, debiendo Antel realizar el ajuste de la deuda, por el período comprendido desde la fecha de contratación del servicio hasta el 15 de marzo de 2006.
- 2.- Notificar a las partes.
- 3.- Pase a la Secretaría General a sus efectos.-