

↓

Santiago,

07 DIC 2018

Resolución Exenta N° 08322/18

Vistos:

1. Lo resuelto por la 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°00494/18, de 18 de enero de 2018, que acogió el reclamo interpuesto el recurrido, individualizado en la nómina adjunta, en contra de WOM S.A., domiciliada en Rosas N°2451, Santiago, Región Metropolitana, en adelante la recurrente, Resolución que fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica el día 18 de enero de 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°33561, de 09 de marzo de 2018 y Solicitud de Recurso N°7817 de 13 de marzo de 2018, a través de la cual solicita acoger el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto y, modificar la Resolución Exenta N°00494/18, individualizada en el Visto N°1.
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 Extraordinario de Revisión 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 previsto por la norma legal señalada precedentemente.

Considerando,

1. Que, la recurrente interpone Recurso Extraordinario de Revisión, en contra de la Resolución Exenta N°00494/18 de 18 de enero de 2018, que acogió el reclamo interpuesto, en los autos Rol N°592037/17, seguidos ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acerca de falta de cobertura en el servicio de voz y datos, por las consideraciones de hecho y de derecho que se expusieron en la resolución recurrida.
2. Que, la Resolución recurrida fue dictada el 18 de enero de 2018, por lo que la presentación de la recurrente, se encuentra dentro del plazo previsto en el artículo 60° de la Ley N°19.880.
3. Que, el recurrido previo a resolver, cabe consignar que interpuso ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, reclamo con insistencia N°592037, de 26 de diciembre de 2017, por concepto de falta de cobertura en el servicio de voz y de datos para sus dos líneas suscritas, en la comuna de la Florida, indicando como fecha de inicio de la intermitencia el 01 de mayo de 2018.
4. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de la Resolución Exenta N° 00494/18, de 18 de enero de 2018, se determinó acoger la insistencia, por disconformidad con la cobertura del servicio, tomando como fecha de inicio de las fallas

acaecidas el reclamo inicial en que se funda la insistencia, que corresponde al reclamo directo N° 56323 de 13 de noviembre de 2017, ello atendido lo establecido en el artículo 7° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, tal como se consigna en el Considerando 2° de dicha Resolución.

5. Que, a este respecto, no consta en autos antecedente alguno que dé cuenta de la tramitación de reclamos técnicos en la compañía en fecha anterior a los reclamos N° 56323, N° 56324, N° 56503 y N° 56505, de 13 y 14 de noviembre de 2017. A mayor abundamiento, no es menos cierto que el recurrido contó con la posibilidad de presentar su insistencia conforme lo prescribe el Reglamento sin haberlo realizado, se entenderá que ha precluido su derecho para reclamar períodos anteriores al recientemente referido.

6. Que, el artículo 7° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones señala que, el plazo para presentar los reclamos sobre los cuales deban pronunciarse las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios será de 60 días contados desde la fecha en que la reclamante tomó conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros, la fecha máxima de pago establecida en la boleta, factura, o cuenta única telefónica que contemple dicho cobro se presumirá como la fecha en que se tomó conocimiento.

7. Que, ahora bien, se logra apreciar que en relación a la fecha de inicio de las fallas denunciadas, esta Subsecretaría fijó una fecha que no dice relación con la fecha exacta respecto de la cual correspondió fijar como la fecha de inicio de los descuentos e indemnizaciones ordenados, por lo que para todos los efectos se entenderá que los descuentos e indemnizaciones ordenados, deben aplicarse a partir del 21 de agosto al 23 de noviembre de 2017, fecha de la portabilidad de las líneas.

8. Que, a este respecto, el artículo 62° de la Ley N°19.880 señala que, en cualquier momento, la autoridad administrativa que hubiere dictado una decisión que ponga término a un procedimiento podrá, de oficio o a petición del interesado, aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en el acto administrativo.

9. Que, a mayor abundamiento, la recurrente mediante ingreso Subtel N°33561 de 09 de marzo de 2018, adjunta registro de voz y de datos de las líneas reclamadas, desde el 01 de mayo de 2017. Si bien consta en autos copia de tráfico de datos, analizado dicho documento es posible establecer que éste registra la conectividad del servicio de datos en sólo una conexión diaria y continua de 24 horas, no siendo éste un mecanismo válido que permita identificar la continuidad del servicio reclamado.

10. Que, respecto al servicio de voz, se adjunta registro de tráfico completo, desde el 02 de mayo de 2017, desvirtuando los dichos del recurrido.)

11. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes. En dicha virtud, analizados en su oportunidad los antecedentes probatorios acompañados por las partes, se resolvió acoger la solicitud presentada por el recurrente, mediante Resolución Exenta N°00494/18, de 18 de enero de 2018.

12. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es menester indicar que, por parte de esta Sentenciadora, no existe la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

**SE RESUELVE:**

**RECHAZAR**, el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta y, en dicho mérito se confirma la Resolución Exenta N°00494/18, de 18 de enero de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

**RECTIFICAR**, la Resolución Exenta N°00494/18, de 18 de enero de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, sólo en el sentido de señalar que los descuentos y la indemnización, ordenados deben ser aplicados a contar del día 21 de agosto al 23 de noviembre de 2017.

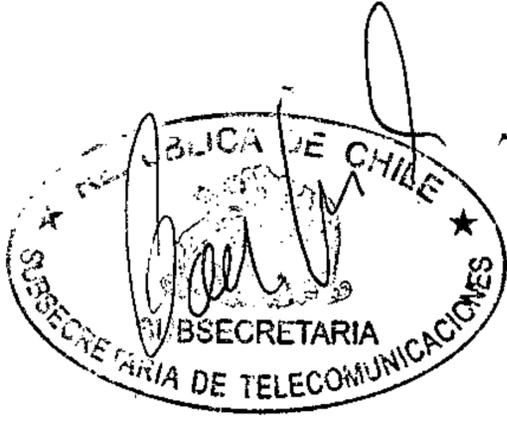
Anótese y notifíquese a la recurrente y al recurrido, en forma legal.

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaria de Telecomunicaciones.

Rol N° 592037/17



Vº Bº  
DEPTO. GESTION DE RECLAMOS  
SUBTEL.



REPÚBLICA DE CHILE  
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES