

Santiago,

07 DIC 2018

Resolución Exenta N° 10522/18

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°04491/18 de 25 de abril de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrido, individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFÓNICA CHILE S.A., domiciliada en Avenida Providencia N°111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrente, Resolución que fue notificada a la recurrente, mediante transferencia electrónica el día 30 de abril de 2018, teniéndose por notificada, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del Reglamento del mismo cuerpo reglamentario.

2. La presentación efectuada por la recurrente, mediante Ingreso Subtel N°84744, de 06 de junio de 2018, y Solicitud de Recurso N°8050, de 07 de junio de 2018, a través de la cual solicita acoger el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto, y dejar sin efecto la Resolución Exenta N°04491/18 de 25 de abril de 2018, 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 del recurrido, 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°04491/18 de 25 de abril de 2018, en los autos ROL N°609591/18, seguidos ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acerca de la continuidad de los servicios, que acogió el reclamo interpuesto por las consideraciones de hecho y de derecho que se expusieron en la Resolución recurrida. La recurrente acompaña a la presente registro de tráfico de comunicaciones y conexiones, dando cuanta de la efectiva continuidad de los suministros reclamados, a la fecha de interposición de la insistencia.

2. Que, la Resolución recurrida fue dictada el 25 de abril de 2018, por lo que la presentación de la recurrente, señalada en el Vistos N°2 de esta Resolución, se encuentra dentro del plazo previsto en el artículo 60° de la Ley N°19.880.

3. Que, el recurrido interpuso ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, reclamo con insistencia N°609591 de 04 de abril de 2018, por intermitencia de los servicios de telefonía e internet.

4. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, mediante Resolución Exenta N°04491/18 de 25 de abril de 2018, se acogió la insistencia, ordenando efectuar el descuento y el pago de indemnización correspondiente por el período sin suministro, desde

el 26 de febrero de 2018, toda vez que los antecedentes proporcionados por la recurrente no fueron suficientes desvirtuar los dichos del recurrido.

5. Que, cabe confirmar que la recurrente respondió a la insistencia, dentro del plazo reglamentario, oportunidad en la que no acompañó registro de tráfico de comunicaciones y conexiones, no siendo posible validar la continuidad de los servicios reclamados.

6. Que, analizados los documentos acompañados por la recurrente en la presente, consta en autos registro de comuniones de voz, desde el 01 de enero al 03 de mayo de 2018, y registro de conexiones de internet, desde el 04 de febrero al 02 de mayo de 2018, siendo posible verificar que la línea reclamada no ha presentado ausencia total de los suministros reclamados. No obstante, los antecedentes acompañados por la recurrente son insuficientes para desvirtuar una intermitencia de los servicios, toda vez que no adjunta registro de incidencias ni registro de visita técnica, que permita a este Sentenciador acreditar la óptima y continua prestación de suministros de telefonía e internet, bajo las condiciones contratadas.

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, en consecuencia, se ha podido determinar la concurrencia de alguna de las causales contempladas en el artículo 60° de la Ley N°19.880, como para establecer por parte de esta Sentenciadora, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, en lo planteado por la recurrente.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por TELEFÓNICA CHILE S.A., en contra de la Resolución Exenta N°04491/18 de 25 de abril de 2018 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER PARCIALMENTE, la insistencia presentada por el reclamante, individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFÓNICA CHILE S.A., quien deberá efectuar descuento y pago de indemnización correspondiente por el total de días que presenta intermitencia de los suministros de telefonía e internet, desde el 26 de febrero de 2018, en el caso de haber pagado montos adicionales, éstos deberán ser restituidos al reclamante, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.

Acompañando registro de incidencias y comprobante de visita técnica, conjuntamente con el Informe de Cumplimiento que funda los descuentos e indemnizaciones resultantes.

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.

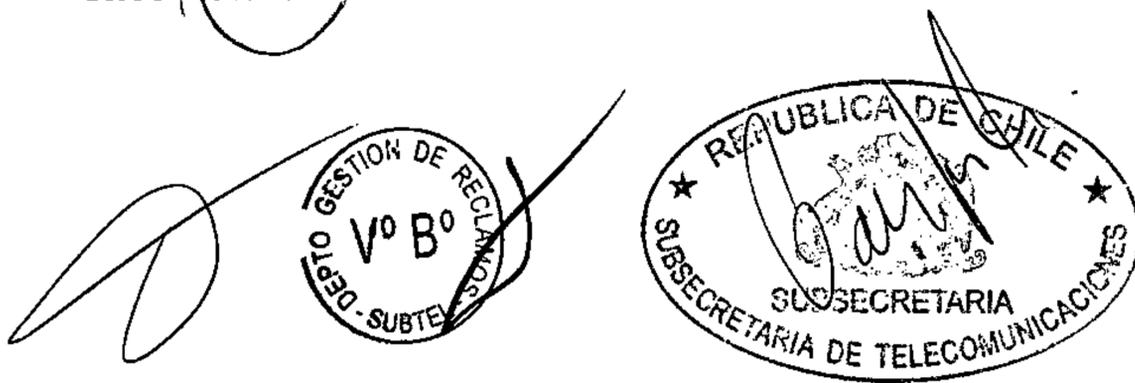
**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

RECHAZAR, la insistencia respecto de la suspensión total de los servicios de telefonía e internet reclamados, toda vez que la reclamada acreditó en autos registro de tráfico de voz y conexiones, en el período reclamado”.

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

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaria de Telecomunicaciones.

Rol N° 609591/18



The image shows a handwritten signature in black ink. To the right of the signature are two circular official stamps. The first stamp is from the 'DEPTO. GESTION DE RECLAMOS - SUBTEL' and contains the handwritten text 'Vº Bº'. The second stamp is from the 'REPUBLICA DE CHILE' and 'SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES', featuring a central emblem and a handwritten signature over it.