

Santiago,

07 DIC 2018

Resolución Exenta N° 10544/18

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°01328/18 de 08 de febrero de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE INGENIERIA S.A., individualizada en la nómina adjunta, en adelante la recurrida, en contra de CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES S.A., domiciliada en Avenida El Salto N°5450, Huechuraba, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrente, Resolución que fue notificada a la recurrente, mediante transferencia electrónica el día 09 de febrero 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 Solicitud de Recurso N°8074, de 15 de junio de 2018, e Ingreso Subtel N°88209, de 13 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°01328/18 de 08 de febrero 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 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 la recurrida 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°01328/18 de 08 de febrero de 2018, en los autos ROL N°590960/17, seguidos ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acerca de la alteración de servicios, incumplimiento de contrato y solicitud de término de contrato, que acogió el reclamo interpuesto por las consideraciones de hecho y de derecho que se expusieron en la Resolución recurrida. Señala la recurrente que no consta tramitación alguna de requerimientos por la materia descrita en la insistencia, la cual versa sobre la supuesta incapacidad de entregar el servicio ofertado y no a la falta de servicio o continuidad de éste. En cuanto a la solicitud de término de contrato, consta solicitud de término de contrato de 20 de junio de 2017, mediante correo electrónico, registrada mediante ticket N°16207986 de 22 de junio de 2017, poniendo fin a la relación contractual, siendo procedentes los saldos adeudados, desde enero a junio de 2016.

2. Que, la Resolución recurrida fue dictada el 08 de febrero 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, la recurrida interpuso ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, reclamo con insistencia N°590960 de 19 de diciembre de 2017, por alteración de servicios, incumplimiento de contrato y solicitud de término de contrato, puesto que fue ofrecido servicio de telefonía con acceso a 200.000 minutos y televisión de 60 servicios simultáneos, condiciones comerciales que no fueron cumplidas, alcanzando a utilizar solo 25.000 minutos y no logrando acceso al servicio de televisión simultáneo.
4. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, mediante Resolución Exenta N°01328/18 de 08 de febrero de 2018, se acogió la insistencia, toda vez que los antecedentes proporcionados por la recurrente no fueron suficientes desvirtuar los dichos del recurrido, ordenando descontar e indemnizar por el período que presentó alteración de suministros.
5. Que, cabe confirmar que la recurrente respondió a la insistencia, dentro del plazo reglamentario, oportunidad en la que no acompañó antecedentes que permitieran desvirtuar la situación denunciada, no existiendo registro de respuesta a la insistencia.
6. Que, es del caso indicar que, si bien la recurrente señala no haber tomado conocimiento previo de la materia reclamada en la insistencia, la recurrida informó registro de reclamo N°16207986 de 22 de junio de 2017, el que no fue desvirtuado en autos por la recurrente.
7. Que, analizados nuevamente los antecedentes acompañados por la recurrida en la insistencia, consta en autos Acta de Acuerdo de Servicio N°0001474023 de 31 de octubre de 2016, mediante el cual fue ofrecida Telefonía Privada 1 SIP Trunk Móvil On Net VRF CORE y 1 Paquete de Minutos On con 200.000 minutos Móvil On Net y 1 SIP Trunk Movil On Net con 60 canales.
8. Que, en cuanto a lo precedente, no consta en autos antecedente alguno que permita a este Sentenciador acreditar el efectivo cumplimiento de la prestación de los servicios y las condiciones comerciales de los mismos, no siendo posible desvirtuar la alteración de los suministros.
9. Que, respecto de la solicitud de término de contrato, la misma recurrida reconoce que, mediante correo electrónico, fue solicitado el término de contrato con fecha 20 de junio de 2017, debiendo la recurrida poner término al Contrato de Suministro, dentro del plazo de 1 día hábil, contado desde la fecha del requerimiento, en virtud de lo establecido en el artículo 26 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, de 2014.
10. Que, a mayor abundamiento, consta copia de correo electrónico de 16 de junio de 2017 mediante el cual, el Jefe de Atención Remota Rodrigo Zubiaur Cereno, informó que se registraba solicitud de término, procediendo a la baja sin costo de indemnización por término anticipado, debiendo la recurrente dar cumplimiento a lo ofrecido.
11. Que, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19°, “La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos”.

12. 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:

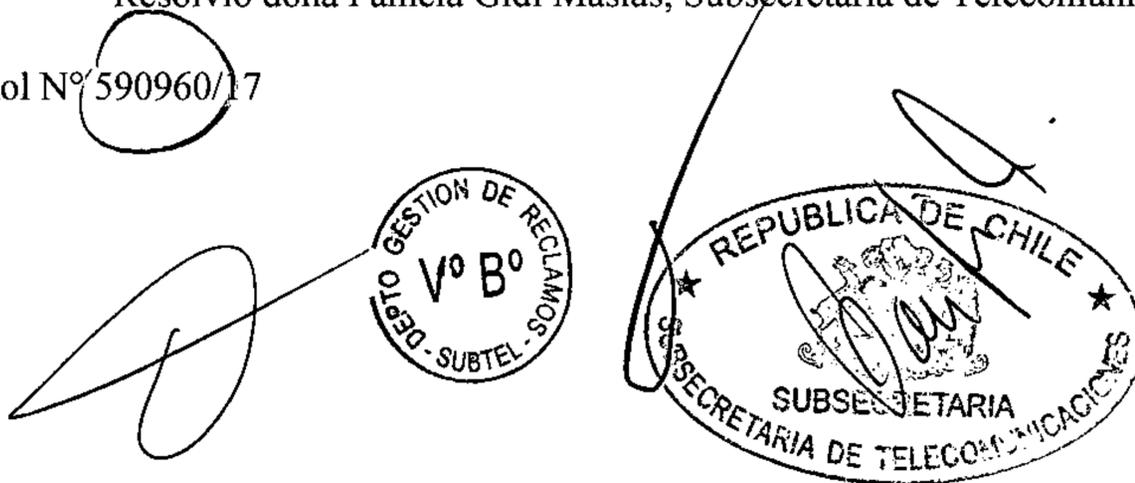
RECHAZAR el recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES S.A., en contra de la Resolución Exenta N°01328/18, de 08 de febrero de 2018 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Lo anterior, sin perjuicio de que la recurrente dé cumplimiento al término de contrato, no procediendo cobros posteriores al 21 de junio de 2017, y a lo ofrecido en correo electrónico 16 de junio de 2017, dejando sin efecto todo cobro de indemnización por término anticipado de contrato.

Anótese y notifíquese a la recurrente y a la recurrida, en forma legal.

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaria de Telecomunicaciones.

Rol N° 590960/17



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' and contains the text 'Vº Bº' and 'SUBTEL - SOWM'. The second stamp is from the 'REPUBLICA DE CHILE' and contains the text 'SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES'. A large handwritten mark, possibly a checkmark or a stylized signature, is drawn over the second stamp.