

Santiago,

Resolución Exenta N°10939/18

07 DIC 2018

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°02778/18, de 23 de marzo de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., domiciliada en Avenida El Salto N° 5450, Huechuraba, Región Metropolitana, en adelante la recurrida, Resolución que fue notificada a la recurrente mediante correo electrónico de 29 de marzo 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°101291, y Solicitud de Recurso N°8147 de 11 de julio de 2018, a través de la cual solicita acoger el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto y, modificar la Resolución Exenta N°01630/18, 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 la recurrida contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N°121814, de 20 de agosto de 2018, solicitando se mantenga lo ordenado por vuestra Subsecretaría.

Considerando,

1. Que, la recurrente interpone Recurso Extraordinario de Revisión, en contra de la Resolución Exenta N°02778/18 de 23 de marzo de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto, en los autos Rol N°602350/18 seguidos ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acerca de incumplimiento de contrato, continuidad en el servicio, por falta de cobertura, por las consideraciones de hecho y de derecho que se expusieron en la resolución recurrida.
2. Que, la Resolución recurrida fue dictada el 23 de marzo 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, la recurrente, con fecha 23 de febrero de 2018, ingresó Reclamo con Insistencia N°602350, señalando que en noviembre de 2017, le ofrecieron a través de llamada telefónica mantener su línea con un cargo fijo de \$13.990.-, por 06 meses, lo cual a la fecha no ha sido reconocido, además de no aplicar el saldo a favor que tenía por \$34.000.-, además de aplicar los descuentos por días sin servicio desde el 06 de febrero al 16 de febrero de 2018. Compensación por pérdida de tiempo.

4. Que, respecto al cobro por servicio Claro Video señalado por la recurrente en el presente recurso, es posible informar que dicha materia no fue reclamada en primera instancia, razón por la cual, no es posible pronunciarse por medio de la presente Resolución respecto a dicha materia.
5. Que, sin perjuicio de lo anterior, le asiste el derecho de ingresar un nuevo requerimiento respecto al incumplimiento de contrato.
6. Que, cabe consignar que mediante la Resolución Exenta N°02778/18, se resolvió rechazar el reclamo, toda vez que la recurrida informó que no existía registro del descuento ofrecido en noviembre de 2017. En relación a saldo a favor indicado por la recurrente, informó que con fecha 30 de Octubre de 2017, bajo reclamo Sernac N°R2017W1786864, se procedió a rebajar un monto de \$33.230.-, el cual cubrió el pago de las boletas N°116500052 de vencimiento 12 de Noviembre de 2017, por monto de \$17.301.- y N°117930749 de vencimiento 13 de Diciembre de 2017, por monto de \$21.525.-.
7. Que, respecto a la oferta de mantener el plan con un cargo fijo de \$13.990.-, la recurrida informa que no existe registro de dicho ofrecimiento y la recurrente no adjuntó en autos antecedentes que permitan constatar la existencia de dicho ofrecimiento.
8. Que, sin perjuicio de lo anterior, la recurrida informó que el saldo a favor de \$33.230.-, cubrió el pago de la boleta N°116500052 de vencimiento 12 de Noviembre de 2017, por monto de \$17.301.-, y boleta N°117930749 de vencimiento 13 de Diciembre de 2017, por monto de \$21.525.-, por lo cual, dicho monto ya se encontraría descontado.
9. Que, a mayor abundamiento, la recurrida informó que la línea telefónica se encontró sin servicio por el no pago de la boleta N°119365047 de vencimiento al 13 de Enero de 2018, y de la boleta N° 121024441 de vencimiento al 12 de Febrero de 2018, de acuerdo a lo estipulado en el Art.28 del Reglamento de Servicio de Telecomunicaciones.
10. Que, en virtud de lo anterior, se informa que los antecedentes acompañados por la recurrente no son suficientes para confirmar el cumplimiento de pago, toda vez que quien alega la extinción de una obligación debe probarla, lo que no ha ocurrido en autos, no existiendo copia de comprobantes de pago que permitan desvirtuar los dichos de la reclamada.
11. Que, al respecto, el Artículo 64°, del Decreto Supremo N°18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, dispone que la recurrente se encuentra facultada para suspender el servicio, por no pago del cargo fijo mensual, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo.
12. Que, la norma en comento dispone que, “El proveedor de servicios, podrá cortar el suministro de el o los servicios impagos, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo. El corte de servicio, impedirá realizar cualquier comunicación, exceptuadas las exentas de pago a que se refiere el artículo 21° del Reglamento; y salvo en aquellos casos en que el cobro de los servicios se realiza por adelantado, caso en el cual sólo se podrá suspender el servicio una vez que se haya suministrado el servicio por el cual se ha pagado.
13. Que, sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 21° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, la recurrida no se encuentra

facultada para efectuar cobros por servicios no provistos, por lo cual, en el caso de registrar períodos sin servicio por no pago, deberá proceder a descontar de manera proporcional el valor del cargo fijo por cada día de suspensión justificada del servicio de telefonía móvil.

14. Que, ante una revisión de los antecedentes que conforman el expediente, es dable señalar que, tanto el análisis como las consideraciones expuestas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través de Resolución Exenta N°00755/17, de 25 de enero de 2018, corresponderá modificar el pronunciamiento emitido.

15. Que, 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 este Sentenciador, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, en lo planteado por el recurrente.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta y, en dicho mérito se modifica la Resolución Exenta N°02778/18, de 23 de marzo 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 CLARO CHILE S.A., quien deberá proceder a descontar de manera proporcional el valor del cargo fijo por cada día de suspensión de servicio de telefonía móvil desde el 06 de febrero de 2018, según lo señalado en el considerando N°12, descuento que deberá reflejarse en el documento de cobro más próximo, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.

Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de la reclamada de dar estricto cumplimiento a lo referido en su carta de respuesta a la presente insistencia, lo que podrá ser imputado a lo resuelto en lo principal.

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.

RECHAZAR, la insistencia, respecto del carácter injustificado del corte de servicio de telefonía desde el 06 de febrero de 2018, de acuerdo a lo señalado en los Considerandos del 10° al 11° anterior e incumplimiento de contrato”.

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaria de Telecomunicaciones.

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

Rol N° 602350/18

