

15 NOV 2018

Santiago,

Resolución Exenta N° 10962/18

Vistos:

1. Lo resuelto por esta 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°09112/18 de 10 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la SOCIEDAD INSTITUTO TABANCURA SAC, individualizada en la nómina adjunta, en adelante la recurrente, en contra de TELEFÓNICA CHILE S.A., domiciliada en Avenida Providencia N°111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución que fue despachada a la recurrente, mediante correo electrónico de 13 de septiembre 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°139803 y Solicitud de Recurso N°8275, ambas de 24 de septiembre de 2018, a través de la cual solicita acoger el Recurso de Reposición interpuesto, y dejar sin efecto la Resolución Exenta citada.
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 de Reposición 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 señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09112/18 de 10 de septiembre de 2018, fundamentando su Recurso en que, si bien la Resolución recurrida acoge la materia reclamada, ordena dejar sin efecto cobros desde junio de 2018, no obstante, se reclama por cargos de servicio no prestado desde junio de 2017. Además, acompaña como correo electrónico que data del 12 de junio de 2017, que acredita lo expuesto en el reclamo. Solicita dejar sin efecto dicho contrato y mantener los cobros y condiciones del contrato inicial, ya que nunca dejó operativo el segundo contrato.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°09112/18 de 10 de septiembre de 2018, se acogió el reclamo interpuesto, toda vez que los antecedentes acompañados por la recurrida no fueron suficientes para acreditar la debida habilitación y prestación del servicio asociado al contrato N°200428633, ordenando dejar sin efecto los cobros por servicios no prestados desde junio de 2018.
3. Que, revisados nuevamente los antecedentes, es efectivo que existe un error en la fecha señalada en la parte resolutive de la Resolución recurrida.

4. Que, el artículo 19° del Reglamento, señala que “La Subsecretaría resolverá conforme con el mérito de los antecedentes”. En dicha virtud, cabe hacer presente que la recurrente acompaña a fojas 11 de autos, correo electrónico en que se informa que conjuntamente con la instalación de los nuevos servicios se gestionará el término del servicio asociado a la línea N°226XXX918 y Cliente N°166602400, no siendo posible establecer la procedencia de los cobros asociados a dicho servicio, en fecha posterior a la de la suscripción del nuevo contrato, a saber, el día 22 de julio de 2017, toda vez que aplica de pleno derecho la novación extintiva, situación respecto de la cual la recurrida no ha emitido pronunciamiento alguno. No obstante a ello, se constata que en la oportunidad, se suscribieron dos servicios de Internet Dedicado, para las direcciones Londres N°X8 y Avenida Kennedy N°XX60.

5. Que, la recurrente solicitó en la insistencia dar de baja el servicio de internet de 04 Mbps asociado al teléfono N°226XXX918 y se cuadren dichos pagos con la factura del nuevo internet contratado en julio de 2017, ya que el nuevo servicio (N°200XXX633) es menos costoso que el del contrato original.

6. Que, en virtud de lo señalado en los considerandos anteriores y, considerando el principio de congruencia de los actos administrativos, la recurrida deberá dejar sin efecto todo cobro devengado por la línea N°226XXX918, a contar de la fecha de activación del nuevo contrato.

7. Que, por tanto, es menester indicar que no es posible establecer por parte de este Sentenciador la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, según las consideraciones señaladas precedentemente.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta y, en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°09112/18 de 10 de septiembre de 2017, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER, la insistencia presentada por la reclamante, individualizada en la nómina adjunta, en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., quien deberá dejar sin efecto todo cobro posterior a la instalación del nuevo servicio en la dirección Londres N°X2, en el mes de julio de 2017, debiendo rebajar todo cobro posterior que haya sido facturado a la línea N°226XXX918, o restituir aquella suma que hubiese sido pagada por la reclamante, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.

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”.

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

Por orden de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, resolvió don Danny Saavedra Silva, Jefe del Departamento de Gestión de Reclamos.

ROL Nº 632133/18
JQB

