

Santiago

15 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11019/18

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° 09211/18, de 11 de septiembre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por la recurrente, individualizada en nómina adjunta, en contra de TELEFÓNICA LARGA DISTANCIA S.A. (CARRIER 188), domiciliada en Avenida Providencia N° 127, Piso 5, Providencia, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución que fue despachada a la recurrente en Oficina de Correos de Chile el 20 Septiembre de 2018, teniéndose por notificada al 5° día hábil siguiente, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por la recurrente mediante, Ingreso Subtel N° 145296 del 03 Octubre y Solicitud de Recurso N° 8302, de 01 de octubre, ambos del 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, no obstante lo señalado anteriormente, la recurrida no respondió al traslado dentro del plazo legal señalado precedentemente.

Considerando:

1. Que, la recurrente solicita dejar sin efecto la resoluciones Exentas 09211/18 y 09212/18, de fecha 11 de septiembre de 2018, toda vez que no se encuentra ajustado a derecho lo dispuesto en el referido acto administrativo recurrido, pues de los antecedentes de autos, tal y como se expresó en la Resolución Exenta N° 08035/18, para el caso de las Solicitudes N° 630309 y N° 630311, no existen razones para desvirtuar el traslape de las comunicaciones de los registros presentados por el portador; así como tampoco, el hecho que tales llamadas tienen un horario de inicio y una duración que no coincide con el principio de la llamada siguiente. Por otra parte, la reclamada, Carrier 188 de Movistar, ha incurrido e incumplimiento del Reglamento, en cuanto a faltar a la verdad ante esta Subsecretaría de Estado al negar haber sido notificada de los reclamos N° 6261947 y N° 119739 y N° 6238043, N° 6244991, N° 119250) y no responder los reclamos: N° 6261947 y N° 119739 y N° 6238043, N° 6244991, N° 119250), dentro del plazo único e improrrogable de 5 día hábiles, contados desde la fecha en que se ingresaron cada uno de los reclamos por cobros improcedente de tráfico internacional no reconocido desde servicios telefónicos 42xxx109, 64xxx1224 y 64xxx1298.

2. Que, cabe señalar que revisado el “Sistema de Gestión de Reclamos”, se constata que se ingresaron 2 reclamaciones anteriores, asociadas al RCI N° 625317 y al RCI N° 625319, ambos del 09 de Julio 2018, en las que se objetan facturas que incluyen tráfico larga distancia internacional, en dichas reclamaciones el portador informó que no existen cobros ni contratos entre las partes, situación que hoy asume como un “error involuntario”.
3. Que, mediante el RCI N° 627378 de fecha 20-07-18, bajo la argumentación señalada precedentemente nuevamente la recurrida rechaza el reclamo, no obstante, el sentenciador determina ordenar la rebaja de “todo eventual cobro facturado”, al no acreditarse el tráfico larga distancia internacional, objetado por tercera vez, existiendo una duda al menos razonable, respecto de la veracidad de lo informado por la recurrida.
4. Que luego de ello, se tramitan los reclamos N° 630309 y 630311, del día 03 Agosto de 2018, ambos rechazados, por ser materias ya conocidas y resueltas por esta Autoridad Administrativa.
5. Que, al efecto y, atendido el hecho de que el reclamo de autos, versa acerca de una misma materia, esto es, el desconocimiento del tráfico LDI facturado por el portador en las facturas N° 11479890 emisión 01-06-18, N° 11504891 emitida el 01-07-18, fechas en que supuestamente se habrían originado las llamadas, entre el 01-05-18 al 31-05-18 y consumos entre el 01-06-18 al 30-06-18, esto supone que no resulta factible imponer a la recurrida duplicidad de sanciones, teniendo presente que en el caso de autos se desprende igual identidad de sujeto, hecho y fundamento de la reclamación.
6. Que, así las cosas y, teniendo presente lo resuelto mediante el RCI N° 627378 del 20-07-18, correspondería rebajar todo cobro objetado por tráfico larga distancia, asociado a los reclamos de autos, no obstante a la fecha se encuentran suspendidos los efectos de la Resolución Exenta N° 08794/18, hasta que no se resuelva la presentación efectuada por el portador, esto es, Solicitud de Recurso N° 8324 de 16.10.2018, derivada del ingreso Subtel N° 150545 del 12.10.2018, que ordena la suspensión del acto administrativo.
7. Que, por tanto la recurrente deberá estarse a lo que se resolverá respecto de la presentación señalada en el considerando anterior.
8. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes.
9. Que, en consecuencia, es posible constatar que no existen nuevos antecedentes para establecer por parte de esta Subsecretaría de Estado, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE:

RECHAZAR, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente individualizada en la nómina adjunta y, en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N° 09211/18, de 11 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de acuerdo a lo expuesto en los considerandos previos.



**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

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

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

ROL N° 630309/18
RYC



DEPTO. GESTION DE RECLAMOS
Vº Bº
SUBTEL - SON