

Santiago,

16 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11036/18

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°08493/18 de 23 de agosto de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., domiciliada en Andrés Bello N°2711, Piso 6, Edificio de La Costanera, Las Condes, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución que fue despachada al recurrente, mediante correo electrónico de 28 de agosto de 2018, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por el recurrente, mediante Ingreso Subtel N°140299 y Solicitud de Recurso N°8281, de 25 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 del 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 el recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°08493/18 de 23 de agosto de 2018, fundamentando su Recurso en que el suministro suscrito, asociados a la línea N°942XXX149, reciben un pésimo servicio de voz y datos móvil, especialmente en la comuna de Peñaflor, pese a los múltiples reclamos realizados ante la compañía no existe solución, pese a que la misma recurrida ha reconocido la existencia de problemas en más de siete antenas ubicadas en la comuna.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, esta Subsecretaría determinó, por medio de Resolución Exenta N°08493/18 de 23 de agosto de 2018, rechazar la insistencia en atención a que la recurrida acompañó al proceso copia del registro del tráfico de voz y datos cursado a través de la línea reclamada, demostrando el uso continuo y regular del servicio móvil.
3. Que, analizados nuevamente los antecedentes, dado que el recurrente insiste en la falta de cobertura del servicio móvil, centrado en la comuna de Peñaflor, cabe confirmar que la recurrida acompañó en respuesta a la insistencia, copia del registro de tráfico de los servicios de voz y datos móvil provistos para la N°942XXX149, desde mayo a julio de 2018, de los cuales es posible acreditar la efectiva prestación de los servicios suscritos, especialmente en la comuna de Peñaflor.

4. Que, es del caso aclarar que, si bien el recurrente señaló en la presente que la falta de cobertura se centra en la comuna de Peñaflor, no se señaló un sector específico, entendiéndose que la deficiencia de señal se presenta en todo lugar de la comuna antes indicada, no siendo posible obligar a la recurrida a adjuntar un informe de cobertura al no especificarse una ubicación en particular.
5. Que, finalmente, en cuanto a la inestabilidad del servicio móvil, se informa al recurrente que, no existe disposición legal que obligue a la compañía a otorgar cobertura indoor.
6. Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones resolverá de acuerdo al mérito de los antecedentes de acuerdo a lo señalado en el considerando 19º del reglamento.
7. Que, revisados los dichos del recurrente, es posible establecer que reclama una falla masiva que afecta a los servicios móviles de diversos usuarios en la comuna de Peñaflor, asistiéndole el derecho de ingresar una Denuncia al Departamento de Fiscalización de esta Subsecretaría, en la cual deberá informar la situación e individualizar nombre, Rut, dirección y número de contacto de los titulares de los servicios reclamados, con sus respectivas firmas, y especificar las líneas reclamadas, como los sectores afectados por las incidencias.
8. Que, a mayor abundamiento, el recurrente no acompañó en la presente nuevos antecedentes que permitan validar sus dichos.
9. Que, en consecuencia, revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, 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:

RECHAZAR, el Recurso de Reposición presentado por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, y en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N°08493/18, de 23 de agosto de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Anótese y notifíquese al 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° 627986/18
JQB

