

Santiago

Resolución Exenta N° 11126/18

26 NOV 2018

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° 09448/18, de 21 de septiembre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en nómina adjunta, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., domiciliada en Andrés Bello N° 2711, Piso 6, Las Condes 2711, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución fue notificada al recurrente mediante correo electrónico del 27 de Septiembre 2018, teniéndose por notificada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por la recurrente mediante, Ingreso Subtel N° 144547 y Solicitud de Recurso N° 8304, ambos del 02 de octubre 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, no obstante lo señalado anteriormente, la recurrida no respondió al traslado dentro del plazo legal señalado precedentemente.

Considerando:

1. Que, la parte recurrente señala no estar conforme con la resolución a reclamo con insistencia N° 632350 del 14 Agosto 2018, ya que existen nuevos problemas con la cobertura, llamadas e Internet desde el 19 Julio de 2018. Si bien anterior inconveniente fue resuelto en Resolución N° 03148/18 del 03 de abril de 2018, posteriormente sigue con problemas de cobertura, señal se corta, perdiendo clientes por lo mismo.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad previa, mediante Resolución Exenta N° 09448/18, de 21 de septiembre de 2018, se rechazó la reclamación, en atención a que la recurrida presentó tráfico de comunicaciones y de conexiones, acreditando un tráfico constante y regular de los servicios.
3. Que, el recurrente señaló por medio de su insistencia, que nuevamente mantiene pérdida de cobertura y ninguna solución definitiva, sólo llamadas para dar explicaciones pero le gustaría que esas mismas explicaciones se las entreguen a clientes cuando por pérdida de señal no puede hablar, internet intermitente y pérdida de señal, por lo que solicita descuento e indemnización y la regularización del servicio.

4. Que, a mayor abundamiento y entendiendo que el problema de servicio aludido por el recurrente se presenta en todo lugar, no es posible obligar a la recurrente a adjuntar un informe de cobertura al no especificarse una ubicación en particular.
5. Que, derivado de lo anterior, el recurrente deberá ingresar su equipo terminal móvil, al servicio técnico de la compañía a modo de realizar pruebas para descartar fallas del equipo o simcard, que puedan generar los problemas que detalla en su insistencia.
6. Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones resolverá de acuerdo al mérito de los antecedentes de acuerdo a lo señalado en el considerando 19° del reglamento.
7. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es necesario 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, ya individualizado, y en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N° 09448/18, de 21 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Anótese y notifíquese al 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 N° 632350/18
RYC

