

Santiago,

Resolución Exenta N° 11139/18

21 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°09157/18 de 10 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrida, individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., domiciliada en Avenida El Salto N°5450, Huechuraba, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrente, Resolución que fue despachada a la recurrente, mediante transferencia electrónica 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°140491, de 25 de septiembre de 2018, y Solicitud de Recurso N°8291, de 27 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°09157/18 de 10 de septiembre de 2018, fundamentando su recurso en que el recurrido señala presentar falta de cobertura en su trabajo, sin embargo, no especifica la dirección correspondiente, a su vez, en respuesta a la insistencia fue acompañada copia del detalle de tráfico de telefonía y datos móvil, acreditándose el uso habitual y constante de los servicios reclamados.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°09157/18 de 10 de septiembre de 2018, se acogió el reclamo interpuesto, toda vez la recurrente no acompañó antecedentes suficientes para acreditar la continua y óptima prestación del servicio móvil reclamado.
3. Que, analizados nuevamente los dichos del recurrido, es posible establecer que la materia reclamada en la insistencia dice relación con la falta de cobertura en su domicilio laboral, no siendo especificada la dirección, por lo que será considerada la dirección informada en la insistencia como la reclamada, esto es, Tobaraba N°1XX73, comuna de Peñalolén.

4. Que, cabe confirmar que la recurrente respondió a la insistencia, dentro del plazo reglamentario, oportunidad en la que acompañó el tráfico de datos asociado a la línea reclamada, de 17, 18 y 19 de agosto de 2018, sin embargo, el tráfico de conexiones no comprende la identificación de la estación base que permita identificar la factibilidad de realizar y/o recibir comunicaciones y conexiones en el sector y la comuna indicada por la recurrida, a su vez, sólo se acompañó tráfico de datos de tres días del total del ciclo ni consta en autos el registro del tráfico de voz asociado al servicio suscrito, no existiendo antecedentes suficientes que permita a este Sentenciador acreditar la efectiva continuidad del servicio de voz y datos reclamado.
5. Que, a mayor abundamiento, la recurrente no acompañó en la presente nuevos antecedentes que permitan acreditar el uso habitual y constante de los servicios reclamados.
6. Que, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19º, “La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos”.
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:**

**RECHAZAR**, el Recurso de Reposición presentado por CLARO CHILE S.A., ya individualizado, y en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N°09157/18 de 10 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

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 N° 632044/18  
JQB

