

Santiago

Resolución Exenta N° 11172/18

Vistos:

26 NOV 2018

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° 09137/18, de 07 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrido, individualizado en la nómina adjunta, en contra de WOM S.A., domiciliada en Rosas N°2451, Santiago, Región Metropolitana, en adelante la recurrente, Resolución que fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica del día 11 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°138963 de 21 de septiembre de 2018, y Solicitud de Recurso N°8284, 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 del recurrido, 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 el recurrido 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°09137/18 de 07 de septiembre de 2018, toda vez que informa que el recurrido suscribió dos líneas a saber N°951XXXX76 y N°951XXXX34, asociadas a los planes "25 Gigas" de cargo fijo mensual de \$19.990.-, con el beneficio de la promoción 2X1, por lo cual, resulta improcedente descontar e indemnizar por el servicio reclamado, ya que una de las líneas reclamadas no paga cargo fijo por un año, por ende, la indemnización debe considerar los servicios efectivamente cobrados, y no el detalle nominal de los cargos fijos.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, esta Subsecretaría determinó, por medio de Resolución Exenta N°08552/18 de 24 de agosto de 2018, acoger la insistencia en atención a que la recurrente no acompañó al proceso antecedentes suficientes que demostraran el cumplimiento de la prestación del servicio de datos móvil suscrito, el uso continuo y regular del servicio reclamado.
3. Que, el recurrido señaló en la insistencia, encontrarse con alteración en la cobertura en la línea N°951XXXX76, desde el 01 de junio de 2018,
4. Que, cabe confirmar que la recurrente adjunta copia de boleta de servicios, donde se detalla que el móvil pagador es la línea reclamada en la insistencia por falta de cobertura.

5. Que, cabe confirmar que la recurrente acompañó a la presente el registro de tráfico del servicio de datos y de voz provisto, desde el 26 de junio de 2018 al 12 de agosto de 2018, analizado dicho registro es posible establecer que éste contempla 24 conexiones diarias, cada una de una hora cronológica, dando cuenta de utilización continua de 24 horas de uso del servicio, no siendo éste un mecanismo válido que permita identificar el tráfico regular de conexiones a través del servicio reclamado, no existiendo pruebas suficientes que permitan a este Sentenciador desvirtuar los dichos del recurrido y por consiguiente poder acreditar la efectiva prestación del servicio reclamado.

6. Que, cabe hacer presente lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley 19.880, que señala que en cualquier momento, la autoridad administrativa que hubiere dictado una decisión que ponga término a un procedimiento podrá, de oficio o a petición del interesado, aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en el acto administrativo.

7. Que, por lo anterior y, en lo referente a la entrega sin costo de la línea reclamada en la insistencia y, teniendo presente que según la naturaleza del hacer comprometido en el contrato, para la base de cálculo del pago los descuentos e indemnizaciones ordenados, nuestro ordenamiento jurídico define el pago como “La prestación de lo que se debe”. Si lo debido tiene por fuente el contrato, el cumplimiento es la prestación de lo debido en el contrato. Por lo anterior, la recurrida sólo se encuentra obligada a descontar e indemnizar, en cuanto al valor que el titular del servicio pagó por él. En este orden de ideas, deberá aplicarse los descuentos e indemnizaciones correspondientes, tomando como base de cálculo para los mismos, el 50% del valor del cargo fijo mensual pagado mensualmente.

8. Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones resolverá de acuerdo al mérito de los antecedentes de acuerdo a lo señalado en el considerando 19° del reglamento.

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 la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, y en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N°05503/18 de 23 de mayo de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

ACLARAR, la Resolución Exenta N°09137, de esta Subsecretaría, sólo en el sentido de señalar que la base de cálculo para la aplicación de los descuentos e indemnizaciones ordenados, será el 50% del valor mensual pagado por los servicios contratados, atendido lo señalado en los Considerandos anteriores.

Anótese y notifíquese a la recurrente y al recurrido en forma legal.

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

ROL Nº 631930/18
DSF

