

26 NOV 2018

Santiago

Resolución Exenta N°11193/18

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° 09178/18, de 10 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo presentado por la recurrida, individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO COMUNICACIONES S.A., domiciliada en Avenida El Salto N°5450, Huechuraba, Región Metropolitana, en adelante la recurrente,, Resolución que fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica del día 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°139787 de 24 de septiembre de 2018 y Solicitud de Recurso N°8285, 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 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 conferido.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09178/18 de 10 de septiembre de 2018, toda vez que indica que bajo el Run de la recurrida no existen servicios activos en su compañía, razón por la cual, no es posible aplicar los descuentos y la indemnización ordenada.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°09178/18 de 10 de septiembre de 2018, se acogió el reclamo presentado por la recurrida, ordenando restablecer el servicio reclamado a la brevedad, además de aplicar los descuentos y la indemnización correspondiente por días sin servicio, ya que la recurrente no adjunto tráfico de los servicios reclamados.
3. Que, no obstante, revisados los antecedentes ingresados, se puede evidenciar que el reclamo presentado por la recurrida, fue erróneamente ingresado en contra de la recurrente, por lo cual, no corresponde que apliquen descuentos e indemnizaciones ordenados en la Resolución Exenta recurrida, toda vez que la recurrida no mantiene contrato de servicios activos con la recurrente.
4. Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones resolverá de acuerdo al mérito de los antecedentes de acuerdo a lo señalado en el considerando 19° del reglamento.

5. Que, en consecuencia, revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es menester indicar que es posible establecer por parte de este Sentenciador la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°09178/18 de 10 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“RECHAZAR la insistencia presentada por la reclamante, individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO COMUNICACIONES S.A., en virtud que la reclamada informa que la usuaria no registra servicios activos en la compañía, razón por la cual, no es posible aplicar descuentos e indemnizaciones por falla en el servicio.

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° 631075/18
DSF

