

Santiago

26 NOV 2018

Resolución Exenta N°11211/18

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° 09157/18, de 10 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE 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°139712 de 24 de septiembre de 2018 y Solicitud de Recurso N°8287 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 recurrente, 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 recurrente 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°09157/18, de 10 de septiembre de 2018, toda vez que señala que se adjuntó el detalle de tráficos tanto de telefonía móvil como de conexiones al servicio de internet en los cuales se informa el uso habitual y constante de los servicios reclamados. Es más, en carta de respuesta se indica además antecedentes claros que den cuenta de un ingreso masivo de reclamos de cobertura por parte del Señor Felipe Sandoval, como ejemplo en la insistencia N°630818 donde los reclamos son exactamente iguales para varios usuarios, existiendo falta de seriedad en la interposición de los reclamos.
2. Que, previo a resolver, la recurrente señaló en su insistencia mantener problemas de cobertura en su lugar de trabajo, desde el 01 de junio de 2018, pero no indica cual es el lugar, razón por la cual, se considerara el domicilio particular informado.
3. Que, respecto a la alteración del servicio de voz y de datos, la recurrente respondió en el plazo establecido por el artículo 16° del Reglamento, acompañando copia de registro de consumo de servicios provistos, sin embargo, del análisis de los documentos acompañados se desprende que el registro de tráfico es insuficiente en su forma, contenido y alcance para constituirlo como un registro que pruebe la efectiva y continua prestación del servicio de voz y de datos reclamado, puesto que el tráfico de conexiones no comprende

la identificación de la estación base en todas las conexiones, no existiendo antecedentes suficientes que permita a esta Subsecretaría acreditar la efectiva continuidad de los servicios reclamados.

4. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, esta Subsecretaría determinó, por medio de Resolución Exenta N°09157/18 de 10 de septiembre de 2018, acoger la insistencia en atención a que la recurrente no acompañó al proceso antecedentes suficientes que demostraran el cumplimiento en la prestación de los servicios de voz y de datos móviles suscritos, en especial el uso continuo y regular del servicio reclamado.

5. Que, con fecha 19 de junio de 2018, la recurrente adjunta Informe de Cumplimiento a Resolución Exenta N°06300/18 de 13 de junio de 2018, señalando que se descontó e indemnizó por alteración de servicio desde el 11 de mayo de 2018 al 14 de junio de 2018.

6. Que, si bien, la recurrida informó que desde el 01 de junio de 2018 presentar problemas de cobertura, dicha materia ya fue resuelta a través de reclamo anterior, donde se aplicó descuento e indemnización hasta el 14 de junio de 2018.

7. Que, a este respecto, el artículo 62° de la Ley N°19.880 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.

8. Que, en vista de lo anterior y a efectos de lograr el íntegro cumplimiento de lo ordenado, se procederá a rectificar la parte resolutive de la Resolución Exenta recurrida, por medio del presente acto administrativo.

9. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes. En dicha virtud, analizados en su oportunidad los antecedentes probatorios acompañados por las partes, se resolvió acoger la solicitud presentada por la recurrida, mediante Resolución Exenta N°07285/18 de 17 de julio de 2018.

10. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, no permiten establecer, por parte de esta Subsecretaría de Estado, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

**SE RESUELVE:**

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

**RECTIFICAR**, la Resolución Exenta N°09157/18 de 10 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, sólo en el sentido de señalar que los descuentos e indemnizaciones ordenadas deberán ser aplicados desde el 15 de junio de 2018.

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° 632029/18  
DSF

