

Santiago

26 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11259/18

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° 09356/18, de 14 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrido, individualizado en la nómina adjunta, en contra de VTR COMUNICACIONES SPA., domiciliada en Teatinos N°950, Piso 8°, Santiago, Región Metropolitana, en adelante la recurrente, Resolución que fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica del día 21 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°142229 de 27 de septiembre de 2018, y Solicitud de Recurso N°8301, de 28 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 contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N°154069, de 22 de octubre de 2018, solicitando a esta Subsecretaría se mantenga lo dictaminado.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°08552/18 de 24 de agosto de 2018, toda vez que no corresponde aplicar descuentos e indemnizaciones por el periodo ordenado ya que no existe registro de reclamos técnicos por falla en el servicio ingresados por el recurrido, solo hasta el primer reclamo del día 18 de agosto de 2018. Por otro lado, es necesario señalar que según el registro de conectividad adjunto, se demuestra el uso del servicio durante el periodo reclamado, desvirtuando así los dichos del recurrido. Respecto al documento de cobro, se acompañó evidencia suficiente para acreditar que el medio de comunicación elegido por el reclamante fue "correo electrónico" y que los documentos de cobros fueron correctamente recepcionados y aperturados por el recurrido.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°06586/18 de 21 de junio de 2018, se acogió el reclamo presentado por la recurrente, toda vez que los antecedentes aportados por la recurrida no fueron suficientes para acreditar la continuidad de los servicios reclamados, ya que no acompaña el detalle de los servicios provistos, ordenando aplicar los descuentos e indemnizaciones correspondientes desde el 28 de mayo de 2018.

3. Que, al respecto, si bien el recurrido indicó en la insistencia que presentaría ausencia del servicio de telefonía, internet y televisión desde enero de 2018, no existe registro de reclamos por dicha materia, que den cuenta de lo expuesto sino hasta el día 18 de agosto de 2018, mediante reclamo directo a esta Subsecretaría. A mayor abundamiento, no es menos cierto que el recurrido contó con la posibilidad de realizar el respectivo reclamo técnico o presentar su insistencia conforme lo prescribe el Reglamento sin haberlo realizado, se entenderá que ha precluido su derecho para reclamar.

4. Que, a mayor abundamiento, la recurrente adjunta a la presente copia del registro de conexiones del servicio de internet, que da cuenta del uso del servicio desde el 30 de abril de 2018 al 10 de julio de 2018, desvirtuando así los dichos del recurrido, pudiendo establecerse que los servicios no fueron provistos entre el 27 de mayo al 05 de junio de 2018 y entre el 26 al 28 de junio de 2018, por ni realizarse en forma oportuna los pagos de las cuentas.

5. Que, a mayor abundamiento y respecto al incumplimiento del envío de la boleta, la recurrente adjunta a la presente, copia del registro de la lectura de los e-mail enviados al recurrido con las boletas de cobros emitidas, situación que constituye un principio de prueba respecto de que el recurrido se mantuvo informado de los cobros realizados.

6. Que, se previene al recurrido que el hecho de que las boletas no le lleguen a su domicilio no lo eximen de su obligación de pago dentro de las fechas acordadas con la recurrente, toda vez que con ocasión de la suscripción del contrato, tomó conocimiento de los períodos de facturación y vencimiento de sus cuentas.

7. Que, recurrente deberá aplicar el descuento de \$45.980.-, informado en la insistencia.

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

9. 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°09356/18 de 14 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER PARCIALMENTE, la insistencia presentada por el reclamante, individualizado en la nómina adjunta, en contra de VTR COMUNICACIONES SPA., quien deberá aplicar el descuento de \$45.980.-, dando cumplimiento a lo informado en la respuesta a la insistencia.

El plazo para cumplir lo anteriormente señalado, será de 15 días hábiles, contados desde la notificación legal de la presente Resolución. Sin perjuicio de ello, la reclamada deberá informar a esta Subsecretaría, en el transcurso de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente Resolución, la forma en que dará cumplimiento a lo

dispuesto en la parte resolutive de este acto, citando o acompañando los documentos que le permitan regularizar la situación reclamada”.

RECHAZAR, la insistencia, respecto de la continuidad del servicio, ya que se acredita el uso del servicio, así como el envío y recepción de las boletas, lo que no lo exime de la obligación de pago.

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

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

ROL N° 636141/18
DSF

