

Santiago

26 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11263/18

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° 09427/18, de 21 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrida, individualizada en nómina adjunta, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., domiciliada en Andrés Bello N° 2711, Piso 6, Edificio De La Costanera, Las Condes, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrente, Resolución fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica del 26 de Septiembre 2018, teniéndose por notificada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por la recurrente mediante, Ingreso Subtel N° 144671 del 02 de Octubre y Solicitud de Recurso N° 8312 del 04 de Octubre, ambos del 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 fundamenta su recurso argumentando que, en la Resolución de la referencia, se ordenó descontar e indemnizar por los servicios desde Diciembre 2014 al 02 Septiembre de 2015, siendo del caso que reclamante sólo ha presentado inconvenientes en el mes de Julio 2018, tal cual expresó en su oportunidad, sufrió 2 interrupciones que duraron 2 horas cada una. Y el 10 de agosto 2018, el servicio Banda Ancha Móvil sufrió corte desde las 08:00 a las 12:30 horas", solicitando los descuentos y compensaciones por estas dos suspensiones. Para demostrar lo anterior, el reclamante informa dos reclamos ingresados a la compañía N° 73485509 y N° 7485819 ingresados el 10-08-2018, por lo cual debería considerarse esta fecha de inicio de las fallas y no el 24-04-18 como instruye la resolución de la referencia.
2. Que, cabe consignar que la recurrida señaló en su insistencia que presentó problemas de suspensión del servicio en el mes de Julio 2018 sufrió 2 interrupciones del servicio en el mes que duraron 2 horas cada una. En el día 10 de Agosto el servicio de BAM sufrió un corte desde las 08:00 a las 12:30 horas. Solicitando descuentos y compensaciones por el servicio indicado. Reclamos al 6003600106 N° 3485509 y 7485819 sin respuesta a la fecha.

3. Que, en concordancia con lo anterior y en conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 18.168, en relación con el artículo 40° y 54° del Decreto Supremo N°18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, la relacionada WOM S.A deberá descontar del cargo fijo mensual, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio telefónico y/o de acceso a internet que exceda de seis horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas mensuales y además proceder a indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio.
4. Que, revisados nuevamente los antecedentes que rolan en el proceso, es posible establecer que la falta de servicio acaecida por los hechos materia de autos no se enmarca dentro de los presupuestos establecidos en el artículo 27, de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 19.168, por no ser superior a las 06 horas que establece la normativa para encontrarse afecta a indemnizaciones.
5. Que, en virtud de ello, la recurrente deberá aplicar el descuento correspondiente durante el período en el cual la recurrida se vio imposibilitado de utilizar el servicio con normalidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 21° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que dispone que “La reclamada no se encuentra facultada para efectuar cobros por servicios no prestados”, por lo cual será improcedente todo cobro devengado, por concepto de cargo fijo mensual, en el período de horas alegado por la reclamante en la insistencia, esto es, mes de Julio 2018 2 horas y, el día 10 de Agosto por corte del servicio BAM desde las 08:00 a las 12:30 horas.
6. Que, 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.
7. Que, en vista de lo señalado en el considerando anterior, corresponderá rectificar el servicio reclamado. Modificando la fecha de inicio de la alteración del servicio internet resuelto en el acto administrativo precedente, a saber, reclamo directo N° 3485509 no desvirtuado, de fecha 10 Agosto de 2018.
8. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es necesario indicar que es posible establecer por parte de este Sentenciador la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, según las consideraciones señaladas precedentemente.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente individualizada en la nómina adjunta y, en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N° 09427/18, de 21 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

“ACOGER PARCIALMENTE la Resolución Exenta N° 09427/18, de 21 de septiembre de 2018, sólo en el sentido de señalar que la recurrente deberá descontar sólo por alteración del servicio de Internet, en las fechas y horarios detallados por la recurrida, a saber, mes de Julio 2018 2 horas y, el día 10 de Agosto por corte del servicio BAM desde las 08:00 a las 12:30 horas.

En consecuencia, la Resolución Exenta rectificada por el presente acto administrativo, ambas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mantiene su total vigencia y validez, la que sólo se rectifica según se ha señalado precedentemente, y obliga a ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., a su cabal cumplimiento.

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 al vencimiento del plazo ya referido, la forma en que dio cumplimiento a lo dispuesto en la parte resolutive de este acto, citando o acompañando los documentos que permitieron regularizar la situación reclamada.”

RECHAZAR respecto a la solicitud de indemnización, en relación a lo expuesto en el considerando N°4 previo.

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° 632532/18
RYC

