

Santiago

Resolución Exenta N° 11283/18

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° 09472/18, de 24 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado 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 recurrida, Resolución que fue transferida al recurrente mediante correo certificado de fecha el 28 Septiembre de 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° 147589 del 08 Octubre y Solicitud de Recurso N° 8313, del 05 de octubre, ambos 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 del 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 reclamada contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N° 162217, del 08 noviembre de 2018, solicitando a esta Subsecretaría, se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N° 09472/18, ya singularizada.

Considerando:

1. Que, el recurrente fundamenta su recurso señalando no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N° 09472/18, de 24 de septiembre de 2018, indicando que los problemas, en un mes calendario hay 24 segundos de llamados y a eso llaman buen servicio, envió todos los antecedentes a Subtel y como hay operarios que se arreglan con las empresas, dan un resultado para ellos. Agrega, envió todos los llamados de 5 meses en cero y dicen está correcto.
2. Que, analizados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, se logra establecer que, la recurrida acompañó en el N° 4 de los vistos tráfico, además de boletas que contiene los descuentos producto de la alteración de servicio respecto a las dos líneas móviles que son objetadas en la insistencia en comento, las que corresponden a períodos desde Mayo a la fecha de la notificación y/o regularización del suministro.

3. Que, atendido lo antes señalado es que la resolución recurrida se pronunció acogiendo en su totalidad el periodo reclamado, a saber Mayo de 2018. Constando en autos, la debida aplicación de los descuentos e indemnización respectivamente, desde la fecha anteriormente citada, teniendo presente que del análisis, no se verifica ausencia total del servicio conforme al reporte de tráfico revisado.
4. 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 el recurrente, mediante Resolución Exenta N° 09472/18, del 24 de Septiembre de 2018.
5. Que, sin perjuicio de lo anterior, se hace presente a la recurrida que deberá accionar todos los medios necesarios para que el recurrente pueda hacer uso del servicio que se le ofrece de una manera satisfactoria.
6. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es menester indicar que la recurrente ha proporcionado nuevos antecedentes que permitan establecer, por parte de esta Subsecretaría de Estado, que no existe la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.
7. Que, igualmente se hace presente al reclamante a modo de informar correctamente cabe señalar, el Artículo 62° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones dispone “Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán entregar mensualmente en soporte papel o electrónico según sea el caso, a elección del suscriptor, un documento de cobro que contemple el o los servicios de telecomunicaciones suministrados y cuyo contenido y estructura deberá ajustarse a lo previsto en el presente capítulo”. Cabe destacar, *el documento de cobro no podrá incluir cobros por servicios prestados con anterioridad superior a tres meses, contados desde su fecha de emisión, a excepción de los servicios de larga distancia internacional y roaming internacional, los que podrán ser incorporados hasta seis meses después, lo anterior sin perjuicio de los cargos totales o parciales por concepto de saldos impagos.* Permitiéndosele igualmente ejercer a la reclamante su derecho a impugnar el monto que no reconozca, luego de haber cumplido su obligación de pagar a lo menos su cargo fijo, con la finalidad de no ser suspendidos los servicios previa tramitación y resolución de su reclamo.

SE RESUELVE:

RECHAZAR el Recurso de Reposición presentado por el recurrente ya individualizado, y en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N° 09472/18, de 24 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Sin perjuicio de lo anterior rectifíquese la Resolución Exenta N° 09472/18, de 24 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, sólo en el sentido de señalar que deben ser dos las líneas reclamadas.

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 la ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., a su cabal cumplimiento.

Anótese y notifíquese al 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° 633667/18
RYC

