

Santiago,

28 NOV 2018

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° 09598/18, de 27 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en la 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 fue notificada al recurrente mediante correo electrónico del 02 de Octubre 2018, teniéndose por notificada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por el recurrente mediante, Ingreso Subtel N° 149295 y Solicitud de Recurso N° 8316, ambos de 10 de Octubre 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 recurrida no contestó el traslado conferido.

Considerando:

1. Que, el recurrente señala no estar conforme con el pronunciamiento emitido, toda vez que como informa en la insistencia, tras el pago efectuado, el servicio permaneció suspendido por un total de 03 días, desde el 06 al 09 de julio de 2018.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de la Resolución Exenta N° 09598/18, de 27 de septiembre de 2018, se acogió el reclamo interpuesto, en atención a que la recurrida informó que la suspensión realizada fue ejecutada debido al no pago de la boleta vencimiento 25.06.2018, pagada a través de Servipag, con fecha 06.07.2018. No obstante a ello, informó que se aplica el descuento e indemnización por 02 días sin suministro del servicio. En vista de ello, se ordena a la compañía dar cumplimiento a lo informado en su carta de respuesta a la Subsecretaría.
3. Que, no obstante, por medio de la presente el recurrente solicita que los descuentos e indemnizaciones informados sean aplicados por el total de días sin suministro, que correspondería a 03 días según lo expresado.
4. Que, cabe tener presente que la recurrida solo se encuentra facultada para suspender el servicio telefónico por no pago de la cuenta única telefónica dentro del plazo establecido para ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 64° del Reglamento del Servicio

Público Telefónico.

5. Que, la norma en comento dispone que, “El proveedor de servicios, podrá cortar el suministro de el o los servicios impagos, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo. El corte de servicio, impedirá realizar cualquier comunicación, exceptuadas las exentas de pago a que se refiere el artículo 21° del Reglamento; y salvo en aquellos casos en que el cobro de los servicios se realiza por adelantado, caso en el cual sólo se podrá suspender el servicio una vez que se haya suministrado el servicio por el cual se ha pagado.

6. Que, a su vez, el artículo 64° inciso tercero, dispone que, “La reposición del servicio tendrá como plazo máximo el día hábil siguiente a la fecha en que se pague el documento de cobro impago”.

7. Que, se verifica en el comprobante de pago adjunto, que el pago fue registrado a través de un recaudador externo, pasadas las 14.00 horas del día viernes 06 de julio de 2018, entendiéndose por tanto, que dicho pago quedó registrado en las arcas de la compañía, al día hábil siguiente, esto es, el día 09 de julio de 2018.

8. Que, respecto al corte de servicio aludido, cabe señalar en este sentido, que el corte se debió al no pago de los servicios, por lo que dicho corte sería justificado. No obstante, debe tenerse presente que la recurrida no se encuentra facultada para cobrar por servicios no prestados, por lo que deberá dejar sin efecto los cobros devengados con posterioridad a la fecha de suspensión, debiendo efectuar la rebaja proporcional al cargo fijo cobrado, según corresponda.

9. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes.

10. 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 el recurrente individualizado en la nómina adjunta y, en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N° 09598/18, de 27 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 ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., quien deberá, efectuar la rebaja proporcional al cargo fijo cobrado, por el período de suspensión justificada de servicio, período según corresponda o restituir, aquella suma que hubiese sido pagada por el reclamante, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.

Lo anterior, sin perjuicio de dar cumplimiento a lo informado en su carta de respuesta a esta Subsecretaría, acción que podrá imputar a lo resuelto en lo principal.

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.

Se hace presente a la recurrida que en el respectivo informe de cumplimiento, deberá acompañar el registro de incidencias que acrediten la efectiva prestación del servicio y las reales condiciones en las que se otorgó, asimismo, el resultado de los descuentos realizados, en relación al período de suspensión de servicio aplicado.

RECHAZAR, la insistencia respecto de la suspensión injustificada del suministro.”

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° 634341/18

