

Santiago

27 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11425/18

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° 09611/18, de 03 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, en contra de WOM S.A., domiciliada en Rosas N° 2451, Santiago, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución fue notificada a la recurrente mediante correo electrónico de fecha 11 de Octubre 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° 149657 y Solicitud de Recurso N° 8317, ambos del 11 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 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, no obstante lo señalado anteriormente, la recurrida no respondió al traslado dentro del plazo legal señalado precedentemente.

Considerando:

1. Que, la recurrente fundamenta su recurso señalando no estar conforme con la resolución a reclamo con insistencia 636125, ya que aportó antecedentes dando cuenta de los problemas con la cobertura, llamadas e Internet desde 9 Julio 2018, solicitando sea nuevamente revisado el detalle de tráfico y conexiones, adjuntando nuevos pantallazos de notificaciones de llamadas perdidas con fecha y hora, con la finalidad de acreditar lo anteriormente expuesto.
2. Que, de los dichos de la recurrente se desprende que la materia reclamada corresponde a la falta de cobertura de servicio telefónico e internet móvil desde el 09 de Julio 2018.
3. Que, ahora bien, es posible constatar que si bien el tráfico es presentado a informe probatorio por parte de la recurrida razón por la cual el reclamo inicial fue rechazado, de los antecedentes aportados por la recurrente en esta oportunidad del procedimiento, es posible constatar que efectivamente la falta de cobertura en el suministro comenzó el 09 de julio de 2018, por lo que cabe señalar que, si bien el servicio móvil responde a un comportamiento estadístico, esto no puede significar en la práctica, una imposibilidad de utilizar, de acuerdo a un uso normal, el suministro.

4. Que, atendido lo expresado precedentemente, permite a esta Subsecretaría estimar que la falta de cobertura que han presentado los servicios en la línea reclamada es tal que, no garantiza el encontrarse prestando un servicio continuo, a lo menos desde el 09 de julio de 2018. Fecha que se pudo verificar como de reclamo directo N° 624636, misma que se logró verificar en los antecedentes aportados por la recurrente.
5. Que, el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, N°18.168, en relación con el artículo 54 del Decreto Supremo N°18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, señala que los ISP deberán 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 de acceso a internet que exceda de seis horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas mensuales. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el concesionario deberá además, indemnizar a la usuaria con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio. En concordancia con la jurisprudencia administrativa del Servicio de Impuestos Internos, que ha sostenido que las indemnizaciones no constituyen un hecho gravado o afecto al Impuesto al Valor Agregado (IVA).
6. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes.
7. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es necesario indicar que surge, por parte de esta Subsecretaría de Estado, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE

ACOGER el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, ya individualizada, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N° 09611/18, de 03 de Octubre del 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER la insistencia presentada por el reclamante ya individualizado, en contra de WOM S.A., quien deberá descontar e indemnizar la proporción del cargo fijo establecido para el servicio móvil reclamado N° 965xxx156 por los días con problemas de alteración del suministro voz y datos, desde el 09 de Julio de 2018 hasta el efectiva prestación de éste o restituir, aquella suma que hubiese sido pagada, con los reajustes e intereses legales.”

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 concesionaria o ISP, 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.



**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

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° 636125/18
RYC

