

Santiago

28 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11479/18

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° 09732/18, de 08 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., domiciliada en Avenida Providencia N°111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana, en adelante la recurrida, Resolución que fue notificada al recurrente, mediante correo electrónico de 11 de octubre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por el recurrente, mediante Ingreso Subtel N°153510 y Solicitud de Recurso N°8328, ambas de 19 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 de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09732/18, de 08 de octubre de 2018, toda vez que señala que el día 21 de agosto de 2018, realizó una recarga por un monto de \$7.000.-, desde su sucursal virtual, con código de autorización N°384359, de acuerdo al correo enviado por Movistar, el cargo a la tarjeta de crédito fue efectuado, sin embargo, el saldo nunca fue cargado a la línea reclamada.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°09732/18 de 08 de octubre de 2018 se rechazó el reclamo presentado por el recurrente, ya que no adjuntó al reclamo copia de la recarga realizada en agosto de 2018 y la recurrida informó que no existía registro de dicha recarga.
3. Que, a fojas N°5, el recurrente adjunta comprobante de recarga realizada a la línea reclamada, efectuada el día 21 de agosto de 2018, por un monto de \$7.000.-, a través de su sucursal virtual.
4. Que, cabe señalar, que la recurrida no adjunta antecedentes para desvirtuar los dichos del recurrente.
5. Que, a raíz de lo anterior, la recurrida deberá realizar y habilitar la recarga de \$7.000.-, realizada el día 21 de agosto de 2018.

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

7. 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 el recurrente, individualizado en la nómina adjunta y, en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°09732/18, de 08 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER, la insistencia presentada por el reclamante, individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., quien deberá, realizar y habilitar la recarga de \$7.000.-, realizada el 21 de agosto de 2018.

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”.

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° 635848/18
DSF

