

Santiago

Resolución Exenta N° 11480/18

Vistos:

29 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° 09815/18, de 08 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en nómina adjunta, en contra de ENTEL TELEFONIA LOCAL 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 certificado del 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 el recurrente mediante, Ingreso Subtel N° 150205 y Solicitud de Recurso N° 8320, ambos del 12 de octubre 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 que contrató según lo que la ejecutiva de venta ofrece y llena su contrato con puño y letra, esto es, Plan Trio con cargo fijo por \$30.990.-, permanente. Al revisar respuesta de la recurrida se adjunta el mismo contrato, pero con otro valor. Solicita se cumpla el contrato firmado y la compañía asuma la responsabilidad de sus ejecutivos, según conversación adjunta, además de acompañar nuevamente la copia del contrato suscrito, contrato totalmente legible con los servicios y valores contratados.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de la Resolución Exenta N° 09815/18, de 08 de octubre de 2018, fueron analizados los antecedentes probatorios acompañados por las partes y, se resolvió rechazar reclamo con insistencia, al encontrarse acreditadas las condiciones contractuales por parte de la recurrida, además de considerarse ilegible el contrato presentado por el recurrente, no siendo posible adjudicarle carácter probatorio.
3. Que, no obstante, el recurrente en su presentación acompaña copia del contrato folio N° 0013123, dando cuenta que el triple plan asociado a la línea objetada, cuenta con cargo fijo de \$30.990.-, de carácter permanente, sin descuentos sujetos a vigencia. Asimismo, adjuntó copia de conversación con ejecutiva de ventas, asumiendo que el servicio fue ofrecido por el cargo fijo mensual señalado por el recurrente.

4. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes.
5. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, permiten establecer por parte de este Sentenciador que, existe 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° 09815/18, 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, en contra de ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A., quien deberá, proceder a dejar sin efecto todo cobro excesivo que haya sido facturado por concepto de cargo fijo del Plan suscrito y, en lo sucesivo respetar el cargo fijo del Plan Trio por el valor señalado por el reclamante, a saber \$30.990.- o restituir, aquella suma que hubiese sido pagada, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28° del Reglamento.”

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.”

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° 637124/18
RYC

