4

Santiago 29 NOV 2018 Resolución Exenta N° **11524/18**

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° 09998/18, de 11 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrida, individualizada 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 recurrente, Resolución que fue transferida electrónicamente a la recurrente el día 16 de Octubre del 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° 155771 del 24 Octubre y Solicitud de Recurso N° 8341, del 26 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 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, consta en autos que la recurrida no contestó el traslado, dentro del plazo legal.

Considerando:

1. Que, la parte recurrente señala no estar conforme con lo resuelto, ya que se incurre en un manifiesto error de hecho, toda vez que en este caso puntual, el cliente objetaba que sus dos teléfonos fijos no recibían llamadas desde celulares Claro (sin mencionar desde cuando habría estado ocurriendo), no que no podía usarlos. Por lo que el área técnica revisó lo planteado el 21-08-2018 con Orden Técnica 10000419559 la cual arrojó que no existía ningún impedimento, al señalar que se debe revisar por parte de Claro, ya que existen llamados a cliente provisionado desde móviles, lo que demuestra que no presenta problemas con ese tipo de llamadas. Se adjunta CDR de ingreso de llamados móviles PCS, Movistar y WOM". En respuesta a RCI 637237, informamos también que pese a no existir alguna restricción de Entel, derivamos nuevamente el caso a nuestra área técnica, quienes entre el 21 y 25 de Septiembre de 2018 revisaron esta situación con Claro en primer lugar y luego con el cliente, quien no pudo ser ubicado. Sin embargo, luego de recibir respuestas desde Claro, desde el día 24-09-2018 incidencia se encuentra resuelta.

2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad previa, mediante Resolución Exenta N° 09998/18, de 11 de octubre de 2018, se acogió la reclamación, en atención a que la recurrente no desvirtuó la existencia de los problemas de interconexión informados por el recurrido.

3. Que, a mayor abundamiento y entendiendo que el problema de servicio aludido por la recurrida constituye alteración del suministro al encontrarse imposibilitado de recibir llamadas desde la concesionaria Claro, cuya causa no es atribuible al suscriptor, dicha situación se enmarca dentro de los presupuestos contemplados en el Art.27 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 19.168 de 1982, durante todo el periodo en que las líneas presentaron incidencia, a saber, desde 16 Agosto 2018, hasta su regularización.

4. Que, respecto de la obligación de la recurrente de indemnizar con el triple del cargo fijo diario por cada día en que existió alteración de servicio, este cálculo debe considerarse en su valor neto, 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).

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

6. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, no es posible establecer por parte de este Sentenciador la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, según las consideraciones señaladas precedentemente.

SE RESUELVE:

RECHAZAR el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, ya individualizada, y en dicha virtud se mantiene la Resolución Exenta N° 09998/18, de 11 de octubre de 2018, de la 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° 637237/18
RYC

DEPTO GESTION DE RECLAMOS - SUBTEL - V° B°