

Santiago

30 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11552/18

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° 09821/18, de 08 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrida, individualizada en la nómina adjunta, en contra de ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A., domiciliada en Avenida Andrés Bello N°2711, Piso 6 Edificio de la Costanera, Las Condes, Región Metropolitana, en adelante la recurrente, Resolución que fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica del día 10 de octubre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por la recurrente mediante, Ingreso Subtel N°152488 de 18 de octubre de 2018 y Solicitud de Recurso N°8331 de 22 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, consta en autos que la recurrida contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N°163555, de 12 de noviembre de 2018, solicitando a esta Subsecretaría, se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N°09821/18, ya individualizada, señalando que la compañía nunca pudo dejar habilitada la velocidad contratada y cumplir el contrato. Efectivamente aceptaron cambiar el contrato a uno de menor velocidad, con el compromiso de regularizar el servicio y entregar la velocidad contratada, aplicándose los descuentos señalados, pero sigue sin aplicar la Resolución Exenta N°09821/18, las rebajas realizadas han sido sin los descuentos, aduciendo que existen deudas pendientes, lo cual no es correcto, ya que nunca redujeron los días sin servicio. A la fecha, no se respetó el contrato, suspendió el servicio y dio orden de retiro de los equipos.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09821/18, de 08 de octubre de 2018, toda vez que señala que lo resuelto incurre en un manifiesto error de hecho, toda vez que por concepto de velocidad no existe para ser indemnizado, el servicio nunca presentó problemas, situación que no fue reclamada por la empresa, su objeción puntual, era el no cumplimiento de la velocidad del plan contratado. Por este motivo, se procedió mediante requerimiento 433310 de fecha 28 de agosto de 2018, rebajar el costo del plan antes descrito a un valor de \$10.69 UF + IVA a 36 meses, situación aceptada por la recurrida. No obstante, de todas formas se realizó descuentos asociados al cargo fijo de plan por una posible baja de velocidad, desde diciembre de 2017.

2. Que, previo a resolver, cabe consignar que la recurrida señaló en la insistencia que la compañía no estaba entregando la velocidad contratada de 120 MB de subida y 120 MB de bajada.
3. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°09821/18 de 08 de octubre de 2018, se acogió el reclamo presentado por la recurrida, toda vez que los antecedentes aportados por la recurrente no fueron suficientes para acreditar la continuidad del servicio reclamado, toda vez que no acompaña el detalle de los servicios provistos.
4. Que, si bien, la recurrente informa en la presente que se realizaron mediciones en terreno para confirmar que se estaba entregando la velocidad contratada, no adjunta antecedentes que acrediten sus dichos.
5. Que, respecto a la suspensión del servicio y la orden de retiro de los equipos, se informa que dicha materia no fue reclamada en primera instancia, por lo cual, la presente resolución no se pronunciara al respecto de dicha solicitud, sin perjuicio de su derecho de requerir personalmente una solicitud ante esta Subsecretaría a través de un nuevo reclamo, según estime pertinente, además a la recurrida le asiste el derecho de iniciar Procedimiento por Incumplimiento de Resolución, a modo de efectuar el cabal cumplimiento de lo ordenado, si lo estima pertinente.
6. Que, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19°, “La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos”. Al respecto, cabe consignar que la recurrente informó que el recurrido no ha registrado los pagos respectivos por concepto de los servicios contratados, no obstante, la prueba rendida por la recurrente es insuficiente para establecer el cumplimiento de la prestación de los servicios, al menos en el período en el cual el mismo fue suministrado, toda vez que no se acompañó el detalle de los servicios provistos. Acoger su pretensión en esta instancia implicaría trasladar al suscriptor la carga de demostrar el incumplimiento alegado, liberando a la recurrente de probar el supuesto “cumplimiento contractual”, o bien, la no imputabilidad de su actuar por haber concurrido caso fortuito o fuerza mayor, como sería el no cumplimiento del pago convenido.
7. Que, en este orden de ideas, lo que se verifica en la especie es un cumplimiento defectuoso o imperfecto de la obligación contraída, que no se condice con lo acordado por las partes al momento de contratar, por lo que procede que se aplique el pago de los descuentos y la indemnización ordenada, teniendo presente que no se ha atribuido a la recurrente el incumplimiento total de la obligación emanada del contrato, sino la ejecución incompleta de la misma, puesto que si bien existió prestación de los servicios contratados, estos fueron deficientes, al no entregarse conforme a las condiciones contratadas o no entregarse plenamente como se alega en la insistencia.
8. Que, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19°, “La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos”.
9. Que, por lo expuesto anteriormente, una vez revisados los antecedentes acompañados por las partes, es menester indicar que 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, individualizada en la nómina adjunta y, en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N°09821/18 de 08 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° 635584/18  
DSF

