Santiago 30 NOV 2018

Resolución Exenta N°**11569/18**

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° 09880/18, 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°153275 de 19 de octubre de 2018 y Solicitud de Recurso N°8332, de 23 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 no contestó el traslado, dentro del plazo previsto por la norma legal señalada precedentemente.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09880/18 de 08 de octubre de 2018, toda vez que indica que se incurre en un manifiesto error de hecho, toda vez que se adjuntaron los contratos debidamente firmados, en el cual, la recurrida firma cada hoja del mismo y se especifica claramente en el párrafo 4° donde el suscriptor declara haber recibido en forma física copia íntegra de los documentos, donde se establece en la Cláusula Décimo quinta, Condiciones generales de Contratación (Término de contrato). Señala que la recurrida posee un Contrato que se firmó por 36 meses, y que, en caso de termino anticipado, se debería pagar el 100% de los meses restantes en cumplimiento al contrato, ya que ello cubre las inversiones que se realizan y amortizan en el plazo del contrato, lo cual no se encuentra regulado por la Subsecretaria.

2. Que, previo a resolver, cabe consignar que la recurrida señalo en su insistencia haber realizado el término de contrato del servicio de internet dedicado contratado por 12 meses, debiendo haberse ejecutado en enero 2018, lo que no sucedió y se siguió facturando, obligándolos a cancelar hasta el mes 36, ya que señalan que el contrato fue pactado a 12 meses, sino a 36 meses, o pagar una multa por termino anticipado de 61UF+IVA.

3. Que, mediante la Resolución Exenta N° 09880/18 se acogió parcialmente el reclamo interpuesto por la recurrida, ordenando el término del contrato con fecha 13 de junio de 2018, al no constar toda vez que no se verificó al mérito del proceso que el contrato acompañado se encontrara debidamente firmado por la recurrida, fijando la fecha de término de contrato, el día 13 de junio de 2018, al no constar solicitud de término de contrato en fecha anterior a la informada por la recurrida. Además en lo referente a la multa por concepto de término anticipado de contrato y objeto de permanencia de 36 meses, se ordenó rebajar íntegramente todo cobro posterior a la fecha fijada.

4. Que, en el mismo contrato, se informa de la recepción: Condiciones Generales del contrato de Servicio de Telecomunicaciones, Condiciones Especiales Servicio Público de Internet y Contrato de Arrendamiento de equipos y servicios de Instalación Interior e Infraestructura, encontrándose firmado al pie del documento.

5. Que, al respecto, se adjunta a la presente "Carta de Envío de Proyecto Internet Dedicado", que da cuenta que estas condiciones fueron remitidas en forma previa a la celebración del contrato firmado el 12 de diciembre de 2016.

6. Que, en consecuencia, es posible constatar que la cláusula penal de salida anticipada fue debidamente informada y aceptada por parte del recurrido. Se firma hoja en la cual se informa de la entrega de documentación.

7. Que, respecto al término del servicio, consta que éste fue renunciado, encontrándose contestes las partes en este sentido, debiendo procederse conforme al art.26 del reglamento.

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

9. Que, finalmente, una vez revisados nuevamente los antecedentes, es necesario indicar que es posible establecer por parte de este Sentenciador la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, según las consideraciones señaladas precedentemente.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, individualizada en nómina adjunta y, en dicha virtud se mantiene los efectos de la Resolución Exenta N°09880/18, de 08 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente;

ACOGER PARCIALMENTE, la insistencia presentada por la reclamante, individualizada en la nómina adjunta, en contra de ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A., quien deberá, tener por terminado el contrato de internet dedicado con fecha 13 de junio de 2018, no procediendo cobros por uso del servicio posteriores a dicha fecha.

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 resolutiva de este acto, citando o acompañando los documentos que le permitan regularizar la situación reclamada.

DECLARAR LA INCOMPETENCIA de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para conocer y resolver respecto de la materia insistida por el reclamante, ya individualizado, *relacionada con multa por cláusula especial de salida anticipada*, en contra de ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A., atendido lo señalado en los considerandos anteriores."

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° 637425/18
DSF

DEPTO GESTION DE RECLAMOS - SUBTEL - V° B°