

Santiago

30 NOV 2018

Resolución Exenta N°11573/18

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° 09964/18, de 10 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 11 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°153388 de 19 de octubre de 2018 y Solicitud de Recurso N°8333, 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 contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N°162742, de 09 de noviembre de 2018, solicitando a esta Subsecretaría, se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N°09964/18, ya individualizada. Menciona que la empresa alega desconocimiento de los inconvenientes técnicos, siendo que ellos mismos en la carta de respuesta al reclamo original señalan que existe incidencias técnicas en los meses de Enero, Abril, Julio y Agosto de 2018, razón por la cual, se solicitó el término de contrato.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09964/18 de 10 de octubre de 2018, toda vez que indica que si bien la recurrida señaló que las dificultades comenzaron el 25 de mayo de 2018, no lo informó a Entel, sino hasta el 31 de julio de 2018. Ese día los técnicos comenzaron a trabajar en el inconveniente, solucionándolo el 01 de agosto de 2018.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°04677/18 de 02 de mayo de 2018, se acogió el reclamo presentado por la recurrente, ordenando aplicar los descuentos y la indemnización correspondiente por días sin servicio desde el 25 de mayo de 2018. Además, realizar el término de contrato de los servicios, el día 13 de junio de 2018.
3. Que, ahora bien, se logra apreciar que en relación a la fecha de inicio de las devoluciones correspondientes, esta Subsecretaría fijó una fecha que no dice relación con la

fecha exacta respecto de la cual corresponde cumplir con lo ordenado. En relación a ello, deberá considerarse la fecha de ingreso de reclamo inicial N°9511743, a saber, de 31 de julio de 2018, como la fecha a partir de la cual los descuentos correspondientes deberán aplicarse, toda vez que no consta otros reclamos, en la compañía dentro de la forma y plazos establecidos por el Reglamento.

4. Que, a este respecto, el artículo 62° de la Ley N°19.880 señala que, en cualquier momento, la autoridad administrativa que hubiere dictado una decisión que ponga término a un procedimiento podrá, de oficio o a petición del interesado, aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en el acto administrativo.

5. Que, en vista de lo anterior y a efectos de lograr el íntegro cumplimiento de lo ordenado, se procederá a rectificar la parte resolutive de la Resolución Exenta recurrida, por medio del presente acto administrativo.

6. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes. En dicha virtud, analizados en su oportunidad los antecedentes probatorios acompañados por las partes, se resolvió acoger la solicitud presentada por la recurrida, mediante Resolución Exenta N°04977/18 de 09 de mayo de 2018.

7. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, no permiten establecer, por parte de esta Subsecretaría de Estado, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE:

RECHAZAR, el Recurso de Reposición presentado por ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A., ya individualizada, y en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N°09964/18 de 10 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

RECTIFICAR, la Resolución Exenta N°09964/18 de 10 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, sólo en el sentido de señalar que los descuentos e indemnizaciones ordenadas, deberán realizarse a partir del día 31 de julio del 2018.

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° 639300/18
DSF

