

Santiago

03 DIC 2018

Resolución Exenta N° 11584/18

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° 10444/18, de 25 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., domiciliada en Avenida El Salto N° 5450, Huechuraba, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución fue notificada al recurrente mediante correo electrónico del 29 de Octubre 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° 158151 y Solicitud de Recurso N° 8355, ambos del 30 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 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 fundamenta su recurso señalando que los pagos fueron acreditados a través de documentos adjuntos en RSI N° 620115, lo cual respalda la situación reclamada, Agrega, el bloqueo se presenta sólo con sim Card de otras compañías, no así con la de Caro. Requiere se analicen nuevamente los antecedentes y se revierta la resolución recurrida.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de la Resolución Exenta N° 10444/18, de 25 de octubre de 2018, se resolvió rechazar la solicitud presentada por el recurrente, en atención a la respuesta entregada por la recurrida informando que IMEI N° 365511082371547, no registra bloqueos.
3. Que, no obstante, revisado el SGP y consultada la IMEI del equipo terminal, se comprueba que el mismo se encuentra afecto a bloqueo por mora a contar del 15.05.2018, efectuado por la recurrida.
4. Que, al respecto, y con ocasión del ingreso del presente recurso, se verificaron los pagos por parte del recurrente asociados a cuota de arriendo de equipo, los cuales fueron respaldados mediante los respectivos comprobantes, encontrándose al día, por lo que corresponderá que la recurrida proceda al inmediato desbloqueo del equipo móvil referido, sin más trámite.

5. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes.
6. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es necesario indicar que por parte de Sentenciador, existe la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE:

ACOGER el recurso de reposición presentado por el recurrente, ya individualizado en nómina adjunta, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N° 10444/18, de 25 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER, la insistencia presentada por el reclamante en contra de CLARO CHILE S.A., quien deberá proceder al desbloqueo del equipo móvil asociado a la línea objetada, sin más trámite, toda vez que no acredita que a la fecha subsista la causa por la cual fue bloqueado.

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 Subsecretaría de Telecomunicaciones, resolvió don Danny Saavedra Silva, Jefe del Departamento de Gestión de Reclamos.

ROL N° 640539/18
RYC

