

Santiago

03 DIC 2018

Resolución Exenta N°11602/18

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° 09783/18, de 10 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo presentado por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., domiciliada en Avenida El Salto N° 5450, Huechuraba, Región Metropolitana, en adelante la recurrida, Resolución que fue notificada a la recurrente, mediante correo electrónico de 16 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°09783 y Solicitud de Recurso N°8235, ambas de 29 de agosto 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 conferido.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09783/18 de 11 de septiembre de 2018, toda vez que indica que, tuvo que realizar la portabilidad de su línea, a raíz que la recurrida no fue capaz de resolver el inconveniente de falta de servicio en su línea y solo informa en la carta de respuesta al RCI que la línea fue portada a otra concesionaria. Solicita indemnización por el mal servicio y por la mentira en la carta de respuesta.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°09783/18 de 13 de septiembre de 2018, se rechazó el reclamo presentado por la recurrente, toda vez que, la recurrida informó que la línea se encontraba portada a otra concesionaria, no pudiendo efectuarse algún análisis para verificar el origen de la falla reclamada.
3. Que, previo a resolver, cabe consignar que, la recurrente informó presentar problemas de cobertura, y que desde el 24 de agosto de 2018, fecha a partir de la cual, el servicio no se pudo utilizar.
4. Que, la recurrente respondió a la insistencia, dentro del plazo establecido en el artículo 16° del Reglamento, señalando que la línea se encontraba portada a otra concesionaria desde el 28 de agosto de 2018.

5. Que, no obstante lo anterior, la recurrida no acompañó a la insistencia ni en la presente, copia del detalle del tráfico asociado al servicio de voz y de datos provisto desde el 24 de agosto de 2018 hasta la fecha de la portabilidad, toda vez que la recurrente señaló en la insistencia encontrarse sin servicio de voz y de datos.
6. Que, atendido el hecho que la recurrente se encontró sin suministro de voz y de datos móviles, por deficiencia en la cobertura, desde el 24 de agosto de 2018, y que la recurrida no acreditó en autos que la causa de la alteración se deba a un hecho imputable al suscriptor, corresponde que la recurrida efectúe el descuento proporcional del cargo fijo por cada día que presenta problemas de cobertura.
7. Que, en consecuencia, no habiendo acreditado la recurrida la existencia de caso fortuito o fuerza mayor que la libere de la obligación a que hace referencia el artículo 27° de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 54° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, deberá indemnizar a la recurrente con el equivalente al triple del cargo fijo diario, durante el período de suspensión del suministro.
8. Que, para efecto de la aplicación de los descuentos y de las indemnizaciones señaladas precedentemente, la recurrida deberá estarse a lo dispuesto en el artículo 54 incisos 2° y 3° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.
9. Que, en vista de lo anterior, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19°, “La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos”.
10. Que, por lo expuesto anteriormente, una vez revisados los antecedentes acompañados por las partes, es menester 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 la nómina adjunta y, en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°09783/18 de 10 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER, la insistencia presentada por la reclamante, individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., quien deberá, realizar descuentos e indemnizaciones, por el período en que la línea reclamada se encontró sin servicio de voz y de datos móvil, por deficiencia en la cobertura, desde el 24 de agosto de 2018, a la fecha de la portabilidad, los que deberán reflejarse en el documento de cobro más próximo, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.

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

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° 637061/18
DSF

