

Santiago,

07 DIC 2018

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° 10150/18, de 17 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, Resolución fue notificada al recurrente mediante correo electrónico del 18 de Octubre 2018, teniéndose por notificada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario
2. La presentación efectuada por el recurrente mediante, Ingreso Subtel N° 157491 y Solicitud de Recurso N° 8349, ambos del 29 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 contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N° 172180, de 27 de noviembre de 2018, solicitando a esta Subsecretaría, se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N° 10150/18, ya individualizada.

Considerando:

1. Que, el recurrente señala no estar conforme con el pronunciamiento emitido toda vez que se encontró sin servicio entre los días 03 de abril al 27 de julio de 2018. Al respecto la compañía aseguró que no se realizarían cobros, por lo que aplicó las respectivas notas de crédito, razón por la que tras restablecerse los servicios, se realiza el pago del período proporcional entre el 27 de julio y el 09 de agosto, por un monto de \$8.400. Luego de ello, no se permite seguir realizando pagos, informando un saldo de \$32.000. Refiere que existe respaldos de los reclamos efectuados por falta de servicio, que la compañía se niega a entregarle y que previo al corte arbitrario las cuentas se encontraban pagadas al día.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad previa, mediante Resolución Exenta N° 10150/18, de 17 de octubre de 2018, se rechazó el reclamo interpuesto, en atención a que la recurrida informó que la causa de la suspensión de servicio se debe a que el recurrente no registró los pagos respectivos.
3. Que, al respecto, cabe consignar que el recurrente señaló en su insistencia que, sufrió el corte arbitrario del suministro desde el día 03 de abril y repuesto después de muchos reclamos el día 27 de julio de este año por lo que se encontró un total de 03 meses 32 días sin servicio. Tras reiterados reclamos el compromiso de empresa fue rebajar todo el

período de tiempo sin servicio, lo que finalmente no ocurre, por lo que el servicio es suspendido nuevamente.

4. Que, si bien la recurrida respondió dentro del plazo establecido en el artículo 16° del Reglamento, e informa el detalle los documentos pendientes de pago, según cuadro adjunto:

Boleta	Monto Facturado	Pago	Monto Pendiente	Fecha Vcto
133305045	\$ 18,260	\$ -	\$ 18,260	11/10/2018
131707059	\$ 19,416	\$ 8,400	\$ 11,016	14/09/2018
126909471	\$ 18,025	\$ -	\$ 18,025	11/06/2018
125169055	\$ 18,025	\$ -	\$ 18,025	11/05/2018
123709751	\$ 18,025	\$ 18,025	\$ -	10/04/2018
122127593	\$ 21,340	\$ 21,340	\$ -	12/03/2018
Monto total Adeudado			\$ 65,326	

5. Que, del cuadro adjunto, se verifica que en la fecha de inicio de suspensión injustificada del servicio indicada por el recurrente, esto es, el día 03 de abril de 2018, no se registraba saldos pendientes de pago. Asimismo, es la propia recurrida quien no informa o no emite documento de cobro para los vencimientos de junio, julio y agosto de 2018, iniciándose nuevamente la facturación para el vencimiento del mes de septiembre de 2018, que coincide con la fecha en la cual el recurrente informa que se activaron nuevamente los servicios, registrando solo un pago parcial de la cuenta en dicho período, en atención al período proporcional de uso efectivo del servicio, lo que se respalda mediante cupón de pago por caja emitido por la propia recurrida.

6. Que, a mayor abundamiento, el recurrente adjunta reclamo efectuado el día 24.09.2018, en el cual solicita la revisión de los cobros por la no utilización del servicio en el período mencionado, circunstancias que constituyen un principio de prueba, respecto de la efectividad de sus dichos.

7. Que, a mayor abundamiento, la recurrida no acompañó en la respuesta a la insistencia ni con ocasión de la presente, el registro de las conexiones efectuadas, a fin de dar cuenta de la efectiva prestación del servicio por el cual pretende cobrar.

8. Que, en concordancia con lo anterior y en conformidad con lo dispuesto en el artículo 27° de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 18.168, en relación con el artículo 54° del Decreto Supremo N° 18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, la recurrida deberá descontar del cargo fijo mensual, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio telefónico y/o de acceso a internet que exceda de seis horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas mensuales y además proceder a indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio.

9. Que, atendido el hecho que el recurrente se encontró sin suministro de internet entre los días 03 de abril al 27 de julio de 2018 y, que nuevamente se suspende en forma injustificada el servicio a partir del mes de septiembre de 2018, la recurrida deberá realizar los descuentos e indemnizaciones señalados precedentemente. Respecto de las indemnizaciones ordenadas, cabe señalar que atendida la naturaleza de ésta obligación, la base de cálculo para realizar esta operación, (el valor del cargo fijo mensual contratado),

debe considerarse en su valor neto, con estricta sujeción a la jurisprudencia administrativa del Servicio de Impuestos Internos, que sostiene que las indemnizaciones no se encuentran afectas al Impuesto al Valor Agregado (IVA).

10. Que, para efecto de la aplicación de los descuentos y de las indemnizaciones señaladas precedentemente, la reclamada deberá estarse a lo dispuesto en el artículo 54° incisos 2° y 3° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

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

12. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, no 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 el recurrente, individualizado en la nómina adjunta y, en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N° 10150/18, de 17 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER, la insistencia presentada por el reclamante individualizado en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., quien deberá, restablecer el suministro suspendido en forma injustificada, aplicando los descuentos e indemnizaciones establecidos en el artículo 27° de la Ley General de Telecomunicaciones en relación con artículo 54° del Decreto Supremo N° 18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, por el período en que el reclamante se encontró con el suministro de internet suspendido en forma injustificada, desde el 03 de abril al 27 de julio de 2018 y a contar del mes de septiembre de 2018, hasta la fecha de su efectiva regularización y entrega o restituir si corresponde, aquella suma que hubiese sido pagada, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.

Se hace presente a la recurrida que en el respectivo informe de cumplimiento, deberá acompañar el registro de incidencias que acrediten la efectiva prestación del servicio y las reales condiciones en las que se otorgó, asimismo, el resultado de los descuentos e indemnizaciones realizados.

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 al vencimiento del plazo ya referido, la forma en que dio cumplimiento a lo dispuesto en la parte resolutive de este acto, citando o acompañando los documentos que permitieron regularizar la situación reclamada”.



**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

Anótese y notifíquese al 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° 639828/18

