

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° 10185/18, de 18 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrido, individualizado en nómina adjunta, en contra de VTR COMUNICACIONES SPA, domiciliada en Teatinos N° 950, Piso 8°, Santiago, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica del 22 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° 156709 del 26 Octubre y Solicitud de Recurso N° 8354, del 29 Octubre, ambos 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 del recurrido, 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 el recurrido no contestó el traslado conferido.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala que no está conforme con el pronunciamiento emitido, toda vez que tal como se informó en la respuesta al reclamo que con fecha 28 de septiembre de 2018, se realizó una visita técnica al domicilio de nuestro cliente, oportunidad en la que no fueron detectadas incidencias en el funcionamiento de los servicios, ya que al realizar test de velocidad arrojó una velocidad de 21, 8 Mbps y 1 Mbps de bajada, no encontrándose garantizada la señal a través del servicio inalámbrico wi-fi. Además, la resolución recurrida instruyó descontar e indemnizar por los servicios de telefonía e internet, sin embargo, sólo se reclama la continuidad del servicio de internet. Respecto, de la fecha fijada como la de inicio de las fallas, se determina que esta corresponde al 19 de agosto de 2018, sin embargo, no existe registro alguno de reclamos anterior a la fecha de ingreso de la insistencia.
2. Que, cabe consignar que por medio de su insistencia el recurrido señaló que presenta intermitencias del suministro de internet, teniendo caídas de 10 minutos cada una hora, señalando que esta situación afecta sus servicios a contar del 19 de agosto de 2018, lo que reclama a la compañía, mediante reclamo directo N° 999196142. Además, se verifica que si bien singularizó como servicios reclamados el de telefonía e internet, se constata que el servicio reclamado corresponde solo al servicio de internet.

3. Que, respecto a la fecha de inicio de las fallas informadas, la recurrente señaló que no existen registros de reclamos previos ingresados por el recurrido en fecha anterior a la insistencia, lo que se respaldó mediante registro histórico de reclamos técnicos. Al respecto el recurrente no adjuntó antecedentes que permitan desvirtuar lo expuestos.
4. Que, a mayor abundamiento, la recurrente acredita con antecedentes que al día 28 de septiembre de 2018, se realizaron pruebas que arrojaron que el recurrido se encuentra navegando en los parámetros para los que el servicio fue contratado.
5. Que, 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.
6. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es necesario indicar que no es posible establecer por parte de este Sentenciador la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, según las consideraciones señaladas precedentemente.

SE RESUELVE:

RECHAZAR, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente individualizada en la nómina adjunta y, en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N° 10185/18, de 18 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

RECTIFICAR, la Resolución Exenta N° 10185/18, de 18 de octubre de 2018, sólo en el sentido de señalar que el servicio reclamado, corresponde al servicio de internet y que la recurrente deberá descontar e indemnizar por intermitencia en el servicio Internet, desde el día 16 Septiembre de al 28 de septiembre de 2018.

En consecuencia, la Resolución Exenta rectificada por el presente acto administrativo, ambas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mantiene su total vigencia y validez, la que sólo se rectifica según se ha señalado precedentemente, y obliga a VTR COMUNICACIONES SPA., a su cabal cumplimiento.

Anótese y notifíquese a la recurrente y al recurrido en forma legal.

Por orden de la Subsecretaria de Telecomunicaciones, resolvió don Danny Saavedra Silva, Jefe del Departamento de Gestión de Reclamos.

ROL N° 639099/18

