

Resolución Exenta N° 11728/18

Santiago, 04 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° 09732/18, de 08 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., domiciliada en Av. Providencia N° 111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, resolución que fue notificada mediante correo electrónico al recurrente el día 11 de octubre de 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° 159207 de 31 de octubre y Solicitud de Recurso N° 8382 de 09 de noviembre, ambas 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, el recurrente señala no estar conforme con el pronunciamiento emitido, toda vez que su reclamación versa acerca de la indisponibilidad del servicio de voz y datos, asociado a sus 2 líneas XXX718523, desde el 01 de febrero de 2017 y por la línea XXX852022, desde el 23 de julio de 2018, inconvenientes informados en reiteradas oportunidades a la compañía, más nunca solucionados. Por lo anterior, solicita que se revisen los antecedentes y el fallo sea modificado en su favor ya que se demostró en forma fehaciente que el servicio que se ha otorgado en las líneas no ha sido óptimo, además hasta la fecha continúan las deficiencias.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, esta Subsecretaría determinó por medio de Resolución Exenta N° 09732/18, de 08 de octubre de 2018, rechazar la insistencia en atención a que la recurrida acompañó al proceso copia del registro del tráfico cursado por las líneas reclamadas, en que se registra el uso continuo y regular de los servicios.
3. Que, a su vez, respecto de materia reclamada, consta en autos que el recurrente alude que la situación reclamada data del año 2017, por lo que corresponde declarar la extemporaneidad de la situación reclamada, de conformidad a lo establecido en el artículo 7° del Reglamento.

4. Que, al respecto, el artículo 7° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones señala que, el plazo para presentar los reclamos sobre los cuales deban pronunciarse las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios será de 60 días hábiles contados desde la fecha en que la reclamante tomó conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros, la fecha máxima de pago establecida en la boleta, factura, o cuenta única telefónica que contemple dicho cobro se presumirá como la fecha en que se tomó conocimiento.
5. Que, a mayor abundamiento y entendiendo que el problema de servicio aludido por el recurrente se presentaría en todo lugar, no es posible obligar a la recurrida a adjuntar un informe de cobertura al no especificarse una ubicación en particular.
6. Que, asimismo y respecto de la intermitencia de servicios, la recurrida informó que en el año en curso no se verifica registro de reclamos técnicos, adjuntando el registro histórico de reclamos, asociado a las líneas. A su vez, el recurrente no aporta antecedentes que permitan desvirtuar las aseveraciones de la recurrida.
7. Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones resolverá de acuerdo al mérito de los antecedentes de acuerdo a lo señalado en el considerando 19° del reglamento.
8. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es menester 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 el recurrente individualizado en la nómina adjunta y, en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N° 09732/18, de 08 de octubre de 2018, de la 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° 636140/18
CBC

