

Santiago

11 DIC 2018

Resolución Exenta N° 11773/18

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° 09826/18, de 08 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFÓNICA CHILE S.A., domiciliada en Avenida Providencia N°111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana, en adelante la recurrida, Resolución que fue notificada al recurrente mediante correo electrónico de 11 de octubre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por el recurrente mediante, Ingreso Subtel N°159206, de 31 de octubre de 2018, y Solicitud de Recurso N°8383, de 09 de noviembre 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 señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09826/18 de 08 de octubre de 2018, toda vez que indica que con fecha 22 de marzo de 2018, solicitó el término de contrato de servicios de teléfono e internet, pero la recurrida informa que el término sería aplicado en un mes y medio más, por políticas de la empresa, concretándose la baja el día 13 de abril de 2018. Señala además que cuando solicitó el término, dejó en claro que deseaba mantener activo su servicio de internet, el cual no se respetó, ya que de todas formas, el internet fue dado de baja. Al reclamar, se vuelve a activar pero con intermitencias, además de realizar el cobro de los tres servicios.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°09826/18, de 08 de octubre de 2018, se rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, por considerarse la situación reclamada como extemporánea.
3. Que, sin perjuicio de lo anterior, cabe consignar que declarar la Extemporaneidad respecto de un acto dispositivo como sería el término de la relación contractual entre las partes, resulta improcedente, toda vez que dicha acción debe considerarse imprescriptible, más aun considerando que como el recurrente sostiene, los servicios suscritos continuaron siendo cobrados.

4. Que, al respecto, a fojas N°16, el recurrente adjunta solicitud de término de contrato de los servicios de telefonía e internet, realizada el día 22 de marzo de 2018, siendo confirmada por la recurrida.
5. Que, por lo anterior, los servicios reclamados deberán ser finalizados a partir del día 23 de marzo de 2018, y al respecto, no procede el cobro de suma alguna posterior a dicha fecha, por concepto de cargo fijo mensual, en conformidad a lo establecido en el Artículo 26 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.
6. Que, respecto a la continuidad del servicio de internet, la recurrida respondió a la insistencia, dentro del plazo establecido en el artículo 16° del Reglamento, señalando que, el servicio reclamado no presenta ningún tipo de anomalías, por otra parte, bajo línea 226XXXX61, se encuentra cesada, en el cual se realiza descuento por cuenta final por \$5.330.-.
7. Que, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19°, “La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos”.
8. 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 el recurrente, individualizado en la nómina adjunta y, en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°09826/18 de 08 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER PARCIALMENTE, la insistencia presentada por el reclamante, individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFÓNICA CHILE S.A. quien deberá, dar término a los servicios reclamados, a partir del día 23 de marzo de 2018, y al respecto, no procede el cobro de suma alguna posterior a dicha fecha, por concepto de cargo fijo mensual, en conformidad a lo establecido en el Artículo 26 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

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.”

RECHAZAR, la insistencia, respecto a la continuidad del servicio, por falta de antecedentes.

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° 636926/18
DSF

