

Santiago

17 DIC 2018

Resolución Exenta N° 11920/18

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° 10450/18, de 25 de octubre de 2018, que acogió parcialmente el reclamo interpuesto por el recurrido, individualizado en nómina adjunta, en contra de ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A., domiciliada en Avenida Andrés Bello N° 2711, Piso 6, Edificio de La Costanera, Las Condes, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrente, Resolución fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica del 26 Octubre de 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° 160085 del 05 Noviembre y Solicitud de Recurso N° 8373 de 08 de noviembre, ambos del 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 contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N° 172846, de 28 de noviembre de 2018, solicitando a esta Subsecretaría, se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N° 10450/18, ya singularizada.

Considerando:

1. Que, la recurrente fundamenta su presentación exponiendo que, el recurrido posee un Contrato que se firmó por 60 meses, y que, en caso de termino anticipado, se debería pagar el 100% de los meses restantes en cumplimiento al contrato, ya que ello cubre las inversiones que se realizan y amortizan en el plazo del contrato, lo cual no se encuentra regulado por la Subsecretaria. Por otra parte, solicitando rectificar lo resuelto en relación a la aplicación de multa alguna a título indemnizatorio por término anticipado, atendido a que no consta en autos haber mediado la expresa voluntad de la reclamante respecto de la cláusula relativa a dicho cobro. Lo anterior, porque creemos que se incurre en un manifiesto error de hecho, toda vez que adjuntamos los contratos debidamente firmados, en el cual el cliente firma cada hoja del mismo y se especifica claramente que el suscriptor declara en este acto haber recibido en forma física copia íntegra de los siguientes documentos:
  - Condiciones generales del contrato de servicio de telecomunicaciones.
  - Condiciones especiales servicio público de Internet.
  - Contrato de arrendamiento de equipos y servicios de instalación interior e Infraestructura.

2. Que, previo a resolver, cabe consignar que por medio RCI N° 641003, del 28 de Septiembre 2018, la recurrida solicitó que no se efectuaran cobros de multa por término anticipado al contrato.
3. Que, mediante la Resolución Exenta N° 10450/18, de 25 de octubre de 2018, se acogió parcialmente el reclamo interpuesto por la recurrida, toda vez que no se verificó al mérito del proceso que en el contrato acompañado se encontrara fijada la cláusula penal de salida anticipada informada.
4. Que, respecto al término del servicio, consta que éste fue renunciado, encontrándose contestes las partes en este sentido, debiendo procederse conforme al art.26 del reglamento.
5. Que, no obstante, es posible constatar que la cláusula penal de salida anticipada se encuentra contenida en las condiciones especiales del contrato de Internet Dedicado y que además fue debidamente informada y aceptada por parte de la recurrida. Se firma hoja en la cual se informa de la entrega de documentación. Por tanto, no es posible por parte del suscriptor, alegar su desconocimiento.
6. Que, a mayor abundamiento, la materia del presente reclamo dice relación con cobros por cláusulas especiales asociada a la solicitud de término anticipado del servicio de Internet Dedicado, por tanto cabe hacer presente que dicha materia escapa del ámbito de competencia de esta Subsecretaría, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 bis de la ley en relación con el artículo 1° del Reglamento, que se aplica a los reclamos que se formulen por, entre o en contra de concesionarios, usuarios y particulares en general, agrega que dichos reclamos deben referirse a cualquier cuestión derivada de la Ley General de Telecomunicaciones, de los cuerpos reglamentarios y de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, sin perjuicio de las facultades y atribuciones que otros organismos tengan en la materia, lo que no ocurre en la especie por tratarse de una materia no regulada por la ley, los cuerpos reglamentarios o los planes y normas técnicas.
7. Que, finalmente, a la recurrida le asiste siempre el derecho de acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia.
8. Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones resolverá de acuerdo al mérito de los antecedentes de acuerdo a lo señalado en el considerando 19° del reglamento.
9. Que, finalmente, una vez revisados nuevamente los antecedentes, es necesario 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 ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A., individualizada en nómina adjunta, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N° 10450/18, del 25 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER PARCIALMENTE la insistencia presentada por la reclamante ya individualizada, en contra de ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A., deberá tener por terminado el contrato de internet dedicado con fecha 02 de octubre de 2018, no procediendo cobros por uso del servicio posteriores a dicha fecha o restituir, aquella suma que hubiese sido pagada por la reclamante, 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 concesionaria o ISP, 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 presente insistencia en lo relativo a los cobros por líneas asociadas a contrato Trunk Ip anteriores al 03 de septiembre de 2018 y respecto del incumplimiento de lo resuelto en la Resolución exenta N°02459/16.

DECLARAR LA INCOMPETENCIA de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para conocer y resolver respecto de la materia insistida por la reclamante, ya individualizada, *relacionada con multa por cláusula especial de salida anticipada*, atendido lo señalado en los considerandos anteriores.”

Anótese y notifíquese a la recurrente y a la recurrida en forma legal.

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

ROL N° 641003/18  
RYC

