

Santiago

17 4 DIC 2018

Resolución Exenta N°11959/18

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° 10308/18, de 22 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrida, individualizada en la nómina adjunta, en contra de WOM S.A., domiciliada en Rosas N°2451, Santiago, Región Metropolitana, en adelante la recurrente, Resolución que fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica del día 23 de octubre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por la recurrente mediante, Ingreso Subtel N°160553 de 06 de noviembre de 2018, y Solicitud de Recurso N°8365, de 05 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 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, dentro del plazo previsto por la norma legal señalada precedentemente.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°10308/18 de 22 de octubre de 2018, toda vez que esta instruye descontar e indemnizar por alteración en la cobertura desde el 12 de abril de 2018, siendo que el primer reclamo fue una solicitud ingresada por redes sociales el día 28 de agosto de 2018. En ese sentido, si ha de compensar, es menester que sea ajustado el periodo de alteración del servicio.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°10308/18 de 22 de octubre de 2018, se acogió el reclamo interpuesto por la recurrida, ordenando regularizar la prestación del servicio reclamado a la mayor brevedad posible y, realizar el descuento y el pago de la indemnización correspondiente, por el período sin suministro, desde el 12 de abril de 2018.
3. Que, si bien, la recurrente adjunta mapa de cobertura, este es de Irirrazabal N°4900, y la recurrida informa falta de cobertura en Peñalolén.
4. Que, al respecto, si bien la recurrida indicó en la insistencia que presentaría ausencia del servicio de telefonía y datos, desde la fecha de contratación del servicio, no existe registro de reclamos por dicha materia, que den cuenta de lo expuesto sino hasta el día 28 de agosto de 2018, mediante reclamo directo N°3372854. A mayor abundamiento, no es

menos cierto que la recurrida contó con la posibilidad de realizar el respectivo reclamo técnico o, presentar su insistencia conforme lo prescribe el Reglamento sin haberlo realizado, se entenderá que ha precluido su derecho para reclamar períodos anteriores al ya señalado.

5. Que, 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 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.

6. Que, a este respecto, 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.

7. Que, en vista de lo anterior y a efectos de lograr el íntegro cumplimiento de lo ordenado, se procederá a rectificar la parte resolutive de la Resolución Exenta recurrida, por medio del presente acto administrativo.

8. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes. En dicha virtud, analizados en su oportunidad los antecedentes probatorios acompañados por las partes, se resolvió acoger la solicitud presentada por la recurrida, mediante Resolución Exenta N°10308/18 de 22 de octubre de 2018.

9. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, no permiten establecer, por parte de esta Subsecretaría de Estado, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE:

RECHAZAR, el Recurso de Reposición presentado por WOM S.A., ya individualizada y, en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N°10308/18, de 22 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

RECTIFICAR, la Resolución Exenta N°10308/18, de 22 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, sólo en el sentido de señalar que los descuentos e indemnizaciones ordenados, deberán realizarse a partir del día 28 de agosto de 2018.

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° 638640/18
DSF

