

Santiago

17 DIC 2018

Resolución Exenta N° 12053/18

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° 10388/18, de 24 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., domiciliada en Avenida Andrés Bello N°2711, Piso 6, Edificio de la Costanera, Las Condes, Región Metropolitana, en adelante la recurrida, Resolución que fue notificada al recurrente, mediante correo electrónico de 29 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°161952 de 08 de noviembre de 2018 y Solicitud de Recurso N°8367 de 07 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°10388/18 de 24 de octubre de 2018, toda vez que indica esta no se pronuncia por la falta de servicio, los descuentos y la indemnización por los 25 días que estuvo sin servicio en el mes de agosto, pese a mantener saldo disponible, no se pueden efectuar llamados, indicando una grabación que tiene saldo insuficiente.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°10388/18 de 24 de octubre de 2018, se acogió el reclamo interpuesto por el recurrente, ordenando aplicar la recarga de \$18.000.-, dando así estricto cumplimiento a lo señalado en su carta de respuesta.
3. Que, previo a resolver, cabe consignar que el recurrente señaló en su insistencia que no es posible estar 25 días sin servicio en el mes de agosto, al llamar, una grabación le indicaba que debía pedir un “presta luca”, siendo que su línea mantiene un saldo de \$25.000.-, disponible hasta octubre de 2018.
4. Que, la recurrente respondió a la insistencia, dentro del plazo establecido en el artículo 16° del Reglamento, señalando que el servicio contratado, corresponde a la Bolsa 9GB + 350 min + 400 SMS + RRSS vigente por 1 mes, la cual fue contratada por medio de la entidad prestadora del pago, la cual está activa sin problema alguno desde el día 01 de

septiembre de 2018. Relacionado al saldo de \$25.000, informa que la línea en cuestión no presenta un saldo de dicho monto, puesto que la línea no presenta recargas por parte del recurrente, sino que solo presenta la recargas realizadas, las cuales corresponden a una de \$5.000 aplicada con fecha 14 de agosto de 2018 y la otra de \$10.000 la cual se realizó con fecha 30 de agosto de 2018. A esto se le debe sumar la recarga aplicada como atención comercial de \$3.000.-, no pudiéndose verificarse la existencia del saldo de arrastre invocado, al no realizarse recargas de cargo del recurrente.

5. Que, posteriormente, con fecha 07 de noviembre de 2018, el recurrente ingresó RCI N°647266, por la misma materia reclamada, oportunidad en la que se emitió la Resolución Exenta N°11754/18 de 05 de diciembre de 2018, rechazada, ya que la recurrida adjuntó el detalle de los servicios provistos.

6. Que, revisados los antecedentes adjuntos por la recurrida, se acredita que la bolsa ha sido cargada mensualmente.

7. Que, respecto a la grabación de “presta luca”, manteniendo saldo en la línea, se informa al recurrente que le asiste el derecho de ingresar la respectiva denuncia, al departamento de análisis y planificación de esta Subsecretaría, ya que no se acredita en autos prueba de dicha grabación, si lo estima pertinente.

8. Que, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19°, “La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos”.

9. Que, por lo expuesto anteriormente, una vez revisados 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°10388/18, de 24 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 Subsecretaría de Telecomunicaciones, resolvió don Danny Saavedra Silva, Jefe del Departamento de Gestión de Reclamos.

ROL N° 640113/18
DSF

