

Santiago

21 DIC 2018

Resolución Exenta N° 12102/18

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° 10423/18, de 25 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por la recurrente, individualizada en nómina adjunta, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., domiciliada en Andrés Bello N° 2711, Piso 6, Edificio de La Costanera, Las Condes, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución fue notificada a la recurrente mediante correo electrónico del 29 de Octubre 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° 164148 del 13 Noviembre y Solicitud de Recurso N° 8372 del 08 de Noviembre, ambos 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 contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N° 178994, de 10 de diciembre de 2018, solicitando a esta Subsecretaría, se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N° 10423/18, ya singularizada.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala que cuando se percató que lo cobrado no correspondía a lo ofrecido y al rechazar sus reclamos dejó de pagar por lo que le cortaron el servicio, sin embargo, le emiten cobros posteriores, periodo 1 al 30 noviembre 2017. Solicita pronunciamiento por cobros posterior al corte por servicio no provisto.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad previa, mediante Resolución Exenta N° 10423/18, de 25 de octubre de 2018, se rechazó la reclamación, en atención a que la recurrida acreditó la procedencia de los cobros objetados, mediante la respectiva copia de contrato debidamente firmado.
3. Que, la recurrida presenta con ocasión de la presente y a la insistencia, el Contrato suministro y anexo B, estado cuentas de deuda, registro de suspensión del servicio, además de las copias de facturas impagas. Por otra parte, en cuanto a la suspensión del servicio, informa que dio termino al contrato suministro línea por no pago con fecha 29-03-2018, no teniendo cobros facturados posteriores a esta fecha, registrando deuda de Factura N° 35380902 periodo octubre 2017, Factura Nro. 35458833 periodo noviembre 2017 y Factura 35830811 periodo enero 2018, monto total adeudado \$158.881 IVA. Incluido.

4. Que, sin perjuicio de lo anterior, cabe consignar que la recurrente señaló en su insistencia que, al no reconocer el valor cobrado, no pagó lo facturado, posteriormente le cortaron el servicio, sin embargo le siguieron emitiendo cobros posteriores a pesar de no haber utilizado el servicio. Con fecha 25.09.2018 toma contacto con el Call center donde una ejecutiva le informa que sus reclamos fueron rechazados. Solicitando dejar sin efecto todo cobro no reconocido.
5. Que, respecto a la suspensión justificada del servicio y, en relación a lo establecido en el artículo 21° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, la reclamada no se encuentra facultada para efectuar cobros por servicios no prestados, por lo cual deberá proceder a descontar de manera proporcional el valor del cargo fijo todo cobro asociado al servicio desde el día suspensión justificada, particularmente el periodo del 01 al 30 Noviembre 2017.
6. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes aportados por las partes.
7. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es posible establecer por parte de este Sentenciador la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, individualizada en nómina adjunta, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N° 10423/18, de 25 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

ACOGER PARCIALMENTE la insistencia presentada por la reclamante, individualizada en nómina, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., quien deberá, proceder a dejar sin efecto todo cobro por servicio no provisto durante el periodo de suspensión por no pago del servicio o restituir, según corresponda, aquella suma que hubiese sido pagada por usuario, 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 reclamada deberá informar a esta Subsecretaría, en el transcurso de los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo ya referido, la forma en que dio cumplimiento a lo dispuesto en la parte resolutive de este acto, citando o acompañando los documentos que permitieron regularizar la situación reclamada.

RECHAZAR respecto al incumplimiento en las condiciones contractuales, toda vez que se adjuntó copia del contrato suscrito.



**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

Anótese y notifíquese a la 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° 640297/18
RYC

