

Santiago,

26 DIC 2018

Resolución Exenta N° 12107/18

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°10394/18 de 24 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., domiciliada en Avenida Providencia N°111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana de Santiago, y en contra de WOM S.A., domiciliada en Rosas N°2451, Santiago, Región Metropolitana de Santiago, en adelante las recurridas, Resolución que fue despachada al recurrente, mediante correo electrónico de 26 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 Solicitud de Recurso N°8362, de 05 de noviembre de 2018, e Ingreso Subtel N°160539, de 06 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 las recurridas no contestaron el traslado dentro del plazo previsto por la norma legal señalada precedentemente.

Considerando:

1. Que, el recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°10394/18 de 24 de octubre de 2018, fundamentando su Recurso en que con fecha 29 de agosto de 2018, fue solicitada portabilidad numérica desde WOM a Movistar, sin embargo, ésta no fue efectivamente gestionada, por lo que, con fecha 26 de septiembre de 2018 se reiteró el reclamo por portabilidad no realizada, sin respuesta. Con fecha 27 de septiembre de 2018, el servicio de la compañía WOM fue desactivado, no obstante, la SIM Card de Movistar no se encuentra habilitada, quedando completamente sin suministro, hasta el 19 de octubre de 2018, fecha en la que Movistar activó el servicio móvil.

2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, mediante Resolución Exenta N°10394/18 de 24 de octubre de 2018, se rechazó la insistencia toda vez que se acreditó que la línea reclamada registra portabilidad numérica a contar del 26 de septiembre de 2018. Al respecto, consta en autos que Telefónica Móviles Chile S.A., respondió a la insistencia, dentro del plazo reglamentario, oportunidad en la que informó que línea reclamada fue activada en su concesionaria el 29 de agosto de 2018, con Plan JM9 G Multimedia Libre,

con cargo fijo \$39.990.- A su vez, WOM S.A. respondió a la insistencia señalando que la línea reclamada permaneció activa en modalidad postpago desde el 15 de junio de 2016 al 27 de septiembre de 2018, fecha en que fue portada a otro operador.

3. Que, en virtud de lo anterior, se verifica con el Sistema de Gestión de Portabilidad y el Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP), confirmándose que no existe solicitud de portabilidad asociada al N°998XXX809 con fecha 29 de agosto de 2018, registrándose solo Consultas de Modalidad, Titularidad y Cuenta al Día en dicha fecha.

4. Que, a su vez, el OAP informa, que fue gestionada solicitud de portabilidad para la línea N°998XXX809, con fecha 26 de septiembre de 2018, desde WOM a Telefónica Móviles Chile S.A., por lo que todo cobro por servicio, posterior a dicha fecha, resulta improcedente por parte de la empresa donante.

5. Que, por lo anterior, la recurrida no aportó antecedentes que permitan confirmar la gestión de portabilidad, desde WOM a Telefónica Móviles Chile S.A., en fecha anterior al 26 de septiembre de 2018, no procediendo cobros por servicios sino a partir del día 27 de septiembre de 2018.

6. Que, sobre la habilitación del servicio móvil en la compañía Movistar, posterior a la gestión de portabilidad numérica, cabe tener presente que, el proceso de portabilidad numérica es efectuado durante la madrugada, con el fin de asegurar el establecimiento de las llamadas y preservar la continuidad de las comunicaciones, existiendo una continuidad del suministro, sin perjuicio del cambio en la concesionaria prestadora del servicio, por tanto, no habiendo la recurrida garantizado la prestación de suministro, se entenderá que se produjo alteración del mismo, considerando las condiciones del plan suscrito.

7. Que, la recurrida no acompañó en autos copia de registro de los servicios provistos, al menos desde el 27 de septiembre de 2018, no existiendo antecedentes que permitan a este Sentenciador acreditar la efectiva habilitación del servicio móvil, posterior a la portabilidad.

8. Que, el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, N°18.168, en relación con el artículo 40 del Decreto Supremo N°18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, señala que la compañía telefónica deberá descontar del cargo fijo mensual, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio telefónico que exceda de seis horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas mensuales. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el concesionario deberá además, indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio.

9. Que, atendido el hecho que el recurrido no pudo hacer uso del servicio móvil N°998XXX809, desde el 27 de septiembre al 19 de octubre de 2018, y que la empresa recurrida no acreditó en autos que la causa de la falta de habilitación se deba a un hecho imputable al suscriptor, corresponde que la recurrida efectúe el descuento proporcional del cargo fijo por cada día que el suministro no fue otorgado.

10. Que, respecto de la obligación de la recurrida de indemnizar al recurrente con el triple del cargo fijo diario por cada día en que existió corte de servicio, cabe hacer presente

que atendida la naturaleza de ésta obligación, la base de cálculo de esta operación, es decir, el valor del cargo fijo, debe considerarse en su valor neto, esto en concordancia con la jurisprudencia administrativa del Servicio de Impuestos Internos, que ha sostenido que las indemnizaciones no constituyen un hecho gravado o afecto al Impuesto al Valor Agregado (IVA).

11. Que, en consecuencia, no habiendo acreditado la recurrida la existencia de caso fortuito o fuerza mayor que la libere de la obligación a que hace referencia el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones y el Artículo 40° y 54° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, deberá indemnizar al recurrente con el equivalente al triple del cargo fijo diario, durante el período de suspensión del suministro.

12. Que, para efecto de la aplicación de los descuentos y de las indemnizaciones señalados precedentemente, la reclamada deberá estarse a lo dispuesto en Artículo 40° y 54°, inciso 2° y 3° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

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

14. Que, de acuerdo a lo precedente, 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°10394/18 de 24 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER PARCIALMENTE, la insistencia presentada por el reclamante, ya individualizado, en contra de las reclamadas, quienes deberán:

TELEFONICA MOVILES CHILE S.A. deberá aplicar el descuento y el pago de indemnización correspondiente, por el período en que no fue suministrado el servicio móvil N°998XXX809, la fecha de portabilidad del número reclamado, esto es, a partir del 27 de septiembre al 19 de octubre de 2018, en el caso de haber pagado montos adicionales, éstos deberán ser restituidos al reclamante, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.

WOM S.A., respecto de la impropiedad de cobros por servicio posteriores a la gestión de portabilidad numérica hacia otra concesionaria, no procediendo cobro alguno por concepto de cargo fijo mensual posterior al 27 de septiembre de 2018.

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 de la solicitud de portabilidad numérica, de 29 de agosto de 2018, toda vez que el reclamante no acompañó antecedentes que permitan confirmar la gestión de portabilidad en dicha fecha”.

Anótese y notifíquese al recurrente y a las recurridas en forma legal.

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

ROL N° 640679/18
JQB

