

Resolución Exenta N° 12137/18

Santiago, 14 DIC 2018

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° 10018/18, de 11 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrida individualizada en la nómina adjunta, en contra de VTR COMUNICACIONES SPA, domiciliada en Teatinos N° 950, Piso 8°, Santiago, Región Metropolitana, en adelante la recurrente, resolución que fue transferida electrónicamente a la recurrente el día 16 de 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° 154883 de 23 de octubre y Solicitud de Recurso N° 8345 de 26 de octubre, ambas 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 conferido.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala que la recurrida señala expresamente en la insistencia que la señal de internet wi- fi no era recibida en gran parte de su departamento, sin solución por parte de la empresa, traspasando la responsabilidad al contratante. Al respecto, se informó la respectiva visita técnica efectuada el 24 de septiembre de 2018, oportunidad en la cual el servicio quedó operando sin inconvenientes. Adicionalmente, se aplicaron los descuentos y las indemnizaciones correspondientes entre los días 07 y 24 de septiembre de 2018. Pese a ello, la resolución ordena descontar e indemnizar a contar del día 01 de julio de 2018.
2. Que, analizados los antecedentes y dichos de las partes, se logra apreciar que en relación a la fecha de inicio de las devoluciones correspondientes, esta Subsecretaría fijó una fecha que no dice relación con la fecha exacta respecto de la cual corresponde cumplir con lo ordenado. En relación a ello, deberá considerarse la fecha de ingreso del reclamo directo N° 440269, de 03 de agosto de 2018, *no desvirtuado por la compañía*, toda vez que el período anterior a dicha fecha se encuentra fuera del plazo consignado en el artículo 7° del Reglamento, según se consigna en los Considerandos 2° y 3° de la resolución de la referencia, teniendo presente que si bien la recurrida refiere que los problemas de servicio, se presentan desde el 01 de julio de 2018, no existe constancia del ingreso de reclamos anteriores por este concepto.

3. 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.
4. 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.
5. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes.
6. 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 VTR COMUNICACIONES SPA, ya individualizada y, en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N° 10018/18, de 11 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

RECTIFICAR, la Resolución Exenta N° 10018/18, de 11 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 12 de enero de 2018.

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° 637589/18
CBC

