

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° 09779/18, de 04 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrido individualizado en la nómina adjunta, en contra de TELEFÓNICA DEL MAR, domiciliada en Arturo Prat N° 743, Calera, Región de Valparaíso, en adelante la recurrente, resolución que fue despachada en Oficina de Correos de Chile el día 09 de noviembre de 2018, teniéndose por notificada al 5° día hábil siguiente, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por la recurrente mediante, Ingreso Subtel N° 158053 de 30 de octubre y Solicitud de Recurso N° 8424, de 22 de noviembre, 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 del recurrido, 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 el recurrido no contestó el traslado conferido.

Considerando:

1. Que, la recurrente solicita considerar que las respuestas a los dos reclamos sin insistencia (RSI), tramitados ante la Subsecretaría, fueron respondidos por su representada dentro del plazo y forma establecidos y dado que ambos reclamos y la insistencia versan acerca de la misma materia y existe triple identidad de partes, solicita que estos sean acumulados para resolver la presente. Solicita en el mérito de la información rolante al proceso, que la resolución recurrida sea dejada sin efecto, toda vez que al tratarse el servicio suscrito de un enlace dedicado, la Subsecretaría de Telecomunicaciones debe declarar su incompetencia para conocer y resolver respecto del reclamo por término anticipado del contrato, por corresponder a un contrato entre privados.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N° 09779/18 de 04 de octubre de 2018, se acogió el reclamo interpuesto por el recurrido y se ordenó a la compañía proceder al término efectivo del servicio con fecha 13 de diciembre de 2017, toda vez que la recurrido acreditó, haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 26° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.
3. Que, es dable hacer presente, como la recurrente sostiene que mediante el RSI N° 631362 y N° 634339, se entregó respuesta al recurrido respecto del requerimiento de término de contrato efectuado, oportunidad en la cual informó que el servicio suscrito

corresponde a servicio privado de internet suscrito el 05 de enero de 2015, en el cual se pactaron las cláusulas de aviso previo de 30 días y cláusula penal de salida por renuncia anticipada del contrato.

4. Que, previo a resolver, cabe señalar que el Artículo 7° del Decreto Supremo N° 18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones define al Suscriptor como, “Toda persona natural o jurídica que contrata los Servicios de Telecomunicaciones”.

5. Que, a su vez, la principal característica del servicio Internet Dedicado es que permite entregar acceso a Internet a través de una línea dedicada, la cual es conectada directamente desde los nodos de la compañía al suscriptor. Este es un acceso a Internet exclusivo, donde el ancho de banda no se comparte con otros usuarios.

6. Que, por lo anterior, respecto de los cobros asociados al servicio de internet dedicado por concepto de término anticipado del servicio, es dable señalar que en los contratos de esta naturaleza, se estipula contractualmente un cargo a título de indemnización, que corresponde a una multa en UF equivalente al total de los meses faltantes para cumplir el plazo de vigencia convenido, situación que queda especificada en el contrato celebrado entre las partes.

7. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes. En dicha virtud, si bien la recurrente entregó respuesta al recurrido mediante el RSI N° 631362 y N° 634339, no adjuntó al proceso copia del contrato de suministro de servicios suscrito con fecha 05 de enero de 2015, en el cual se establecen las condiciones bajo las que el contrato fue pactado.

8. Que, al efecto, la recurrente no puede pretender aplicar las condiciones generales establecidas para el uso de los servicios a sus suscriptores y considerar que éstas constituyen su aceptación expresa en cuanto a la inclusión del cargo objetado, por cuanto dichas cláusulas, solo sirven para ilustrar al usuario respecto de una información que se encuentra vigente en un momento determinado, más carecen de toda certeza jurídica.

9. Que, en vista de lo anterior, se entenderá para todos los efectos que la fecha hasta la cual la recurrente se encuentra facultada para devengar los mencionados cobros corresponderá al día 13 de diciembre de 2017, fecha en la cual se debe entender por finalizado el contrato de suministro pactado, no procediendo cobro alguno posterior a dicha fecha.

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

SE RESUELVE:

RECHAZAR, el Recurso de Reposición presentado por TELEFÓNICA DEL MAR, ya individualizada y, en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N° 09779/18, de 04 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Anótese y notifíquese a la recurrente y al recurrido en forma legal.

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

ROL N° 636733/18
CBC

