



Santiago,

21 ENE 2013

Resolución Exenta N°: 00620/13

Vistos:

1. Que, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 12° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N°556, de 1997, modificado por los Decretos Supremos N°533, de 2000, N°590, de 2004 y N°161, de 2007, todos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante el Reglamento, don GERHARD GUDE BUSTAMANTE, individualizado en nómina adjunta, en adelante el reclamante, dedujo insistencia en contra de COMPAÑIA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A., domiciliada en Avenida Providencia N°111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana, en adelante la reclamada, por no ser acogido su requerimiento acerca de la pérdida de recargas asociadas a la línea telefónica singularizada en nómina adjunta.
2. Que, mediante Ord.N°131538, la Subsecretaría notificó, al Coordinador de Reclamos de la reclamada, vía transferencia electrónica de fecha 31 de diciembre de 2012, la circunstancia de la interposición de la insistencia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 13° del Reglamento.
3. Que, mediante Ingreso Subtel N° 11465, de 07 de Enero de 2013, consta la respuesta de la reclamada que señala "Según lo conversado con fecha 04/01/2013, con hija de titular Srta Agnes Gude, a las 16:45 hrs, se confirma en línea a las 16:55 hrs, que tiene saldo disponible de \$166.848.- para realizar llamadas. Acoge reclamo."

Considerando,

Que, del mérito de los antecedentes se desprenden las siguientes consideraciones:

1. Que, la materia del presente reclamo dice relación con la pérdida de recargas, asociadas a la línea telefónica singularizada en nómina adjunta. Indica que mantenía en su línea de prepago un de saldo de \$154.000.-, sin embargo el día 24 de noviembre de 2012, cuando efectúa recarga de \$6.000.-, se percató que el reclamado fue eliminado de su línea. Indica que había recargado con fecha 16 de octubre de 2012, antes que le fuera descontado el saldo.
2. Que, del mérito de los antecedentes se desprende que la reclamada acogió los planteamientos del reclamante, respecto de restituir el saldo en la línea reclamada, ascendente a \$166.848.-, sin embargo no consta a esta Subsecretaría el cumplimiento de lo señalado por la reclamada, en su carta respuesta.
3. Que, para la protección de los derechos del reclamante, es indispensable asegurar el cumplimiento íntegro y oportuno de lo señalado en su carta respuesta por la reclamada.

Y considerando, además, lo establecido en el Artículo 15° del Reglamento, SE RESUELVE:

ACOGER la insistencia presentada por don GERHARD GUDE BUSTAMANTE, ya individualizado, en contra de COMPAÑIA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A., quien deberá restituir el saldo en la línea reclamada, ascendente a \$166.848.-, dando así estricto cumplimiento a lo señalado en su carta de respuesta a esta Subsecretaría.



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.

Dando cumplimiento a lo señalado en el inciso 4° del artículo 41° de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado, este Organismo Público hace presente que, de acuerdo a lo señalado en el artículo 59° del mismo cuerpo legal, asiste a la parte que se considere agraviada en todo o parte por la presente resolución, el derecho de presentar recurso de reposición ante este Organismo, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde su notificación. Lo anterior es sin perjuicio de los otros recursos de impugnación que la ley señalada le franquea, en los términos y plazos allí señalados.

Anótese y notifíquese a la reclamada y al reclamante en forma legal.

Por orden del Subsecretario de Telecomunicaciones, resolvió don Danilo Godoy Díaz, Jefe Departamento Gestión de Reclamos.

ROL N°:321132/12

JMP