



9311

ORD N°

DGR 749/12

- ANT.: 1) Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.  
2) Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N°556 de 1997, modificado por Decreto Supremo N°533, de 2000, Decreto Supremo N°590 de 2004 y Decreto Supremo N°161 de 2007, todos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.  
3) Resolución Exenta N°03185 de 30/03/2012.  
4) Resolución Exenta N°07645 de 04/09/2012.  
5) Of. ORD N°7963 de 17/10/2012, Solicita Informe Cumplimiento.  
6) Respuesta Movistar, Ingreso N°86956 de 05/11/2012.  
7) Formulario Denuncia, Solicitud N°294018 e Ingreso Subtel N°43324, ambas del 15/05/2012.  
8) Informe Técnico N°0031 de 03/12/2012.

MAT: Formula cargo.

SANTIAGO, 10 DIC. 2012

**A : REPRESENTANTE LEGAL TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**

**DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES.**

Con fecha 15 de mayo de 2012, esta Subsecretaría de Estado, recibió una denuncia en contra de su representada, por incumplimiento de lo ordenado en la Resolución Exenta de antecedente 3), documento a través del cual se acogió la insistencia presentada por la reclamante Sr. Ramón Ángel Gotor Gajardo, Rut N°6.109.067-3, ordenando a su representada a regularizar la prestación del servicio telefónico en el lugar de residencia del reclamante, realizar el descuento del cargo fijo y pagar la indemnización por la situación reclamada y en el caso de las líneas de prepago, la compañía debe materializar los descuentos mediante prorrogas del saldo prepago y la indemnización mediante recargas, considerando como cargo fijo el promedio de las últimas recargas realizadas en las líneas afectadas. Además, la reclamada debía acompañar junto al informe de cumplimiento, el registro de las últimas recargas realizadas en cada una de las líneas prepago realizadas.

Cabe mencionar, que su representada presentó un Recurso Extraordinario de Revisión, el cual fue resuelto a través de antecedente 4), manteniendo lo resuelto en primera instancia (Resolución Exenta N°03185/12) y previendo a la recurrente ofrecer al reclamante un plan, descuento o modalidad de servicio que de conformidad al usuario, en relación a la línea postpago N° 978177xx, además deberá informar el cumplimiento indicando las medidas que se adoptarán para corregir la cobertura del suministro asociado a las líneas reclamadas y el plazo que esto implique.

Al respecto esta Subsecretaría de Estado, a través de la Resoluciones de antecedente 3) y 4), ordenó a su representada dar cumplimiento a la Resolución recurrida dentro de 15 días hábiles, contados desde la notificación legal de dicha resolución e informar dentro de los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo ya referido, la forma en que se dio cumplimiento a lo dispuesto por esta Subsecretaría de Estado, remitiendo los antecedentes que acreditaran la regularización de dicha situación.



Que, no obstante haber enviado respuesta al Oficio ORD N°7963, en donde se informa sobre las acciones realizadas para dar cumplimiento a la Resolución antes indicada, detallada en el documento de antecedente 6), podemos señalar que su representada no ha realizado las acciones que corresponden ni ha entregado los antecedentes que respalden el fiel cumplimiento a lo dictaminado por esta Subsecretaría.

Que, en virtud de lo anterior, mediante el presente oficio y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 36° A de la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, notifico a su representada los siguiente cargos:

**CARGO ÚNICO:**

“Haber infringido el artículo 28 bis de la Ley N°18.168 General de Telecomunicaciones, en adelante “la ley”, en relación con lo dispuesto en la letra c) del artículo 6 del Decreto Ley N° 1.762, de 1977 y artículo 15° del Decreto Supremo N°556 de 1997, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, al no haber dado cumplimiento a lo resuelto por la Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante las Resoluciones Exentas N°3185 de 30/03/2012 y N° 07645 de 04/09/2012.”

Del mismo modo, informo a Ud., en la calidad que inviste, que cuenta con un plazo de 10 días hábiles, contados de la notificación legal del presente oficio, para formular sus descargos ante el Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, presentación en la que deberá fijar un domicilio dentro del radio urbano de la Comuna de Santiago y de estimarlo necesario, podrá solicitar un término de prueba, destinado a acreditar los hechos en que basará su defensa, indicando cada uno de los medios probatorios de que se valdrá.

Sin perjuicio de lo anterior, y atendido lo señalado en el artículo 21 del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, su representada deberá, en un plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación legal del presente oficio, dar estricto y oportuno cumplimiento a lo resuelto en las Resoluciones Exentas de antecedente 3) y 4), ya citada, remitiendo un informe certificado a esta Subsecretaría de Estado, en un plazo no superior a 5 días hábiles contados desde la fecha en que haya procedido a dar cumplimiento a lo resuelto, por el acto administrativo referido. La presente orden se efectúa bajo el apercibimiento dispuesto en el artículo 38 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Saluda atentamente,

**JORGE MOLINA OSORIO**  
Subsecretario de Telecomunicaciones (S)

C/A/LC/BPO  
DISTRIBUCIÓN:

- Grte. Regulación Telefónica Móviles Chile S.A., Av Providencia N° 111, Piso 2, Providencia, Región Metropolitana.
- Gabinete Subsecretario de Telecomunicaciones.
- División Jurídica.
- División Fiscalización.
- Departamento Gestión de Reclamos (749).
- Oficina de Partes.



CARGO N° 9311

EN SANTIAGO, a trece de Diciembre de dos mil doce, siendo las 15,30 horas en Avenida Providencia N° 111 piso 2, Comuna de Providencia, notifiqué al representante legal de **Telefónica Móviles Chile S.A.**, el cargo N° 9311/DGR 749/12 de fecha 10 de Diciembre de 2012 e informe técnico adjunto, por cédula que le deje en copias íntegras de todo con una persona adulta de ese domicilio, secretaria de recepción de nombre Carolina Musiatti y deje además constancia en el Libro respectivo de notificaciones judiciales.

Drs. \$ 40.000.-

