



4412

ORD. N° _____ /DGR 389/F44

ANT.:1) Decreto Ley N°1.762, de 1977 que crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría.

DOCUMENTO	
ORIGINAL <input type="checkbox"/>	COPIA <input type="checkbox"/>
RETIRADO POR:	
NOMBRE	DIV/DEPTO.
<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten: FIS]</i>

2) Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

3) Decreto Supremo N°556 de 1997 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y sus modificaciones posteriores, Reglamento sobre tramitación y Resolución de Reclamos de Telecomunicaciones

4) Memo DGR144 de 07 de junio de 2013.

5) Ingreso Subtel N°30422 de 01 de abril de 2013.

6) Resolución Exenta N°01593 de 20 de febrero de 2013.

7) Nómina Adjunta

MAT: Formula cargo, imparte instrucción y fija plazos.

Santiago, **25 JUN. 2013**

A : REPRESENTANTE LEGAL TELEFÓNICA LARGA DISTANCIA S.A. (CARRIER 120)

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES.

Con fecha 01 de abril de 2013, según ANT. 5), esta Subsecretaría de Estado recibió una denuncia en contra de su representada, por incumplimiento de lo resuelto en la Resolución Exenta de antecedente 6); documento a través del cual se acogió la insistencia presentada por la reclamante doña Mafalda Pizarro, Rut 5.489.633-6, ordenando a su representada dejar sin efecto, todo cobro no reconocido por llamadas larga distancia internacional, por la suma de \$60.427.-, o restituir aquella suma que hubiese sido pagada por la reclamante, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 21 del Reglamento.

En relación con ello esta Subsecretaría de Estado, a través de dicha resolución, ordenó a su representada dar cumplimiento a la misma dentro de 15 días hábiles, contados desde la notificación legal de ella 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, puntualizado lo anterior, es del caso hacer presente que con fecha 21 de marzo de 2013, su representada ingresa Informe de Cumplimiento, indicando que se genera nota de crédito, por \$60.427.- con fecha 27 de febrero de 2013, mas no consta que ésta se haya generado ni menos aplicado a las cuentas de la reclamante.

Que, además la reclamante acompaña en su presentación de denuncia, documento de pago interno, donde se puede observar que el valor de \$60.427.- fue pagado con fecha 24 de enero de 2013, por lo que corresponde que dicho monto sea restituido y no sólo dejar sin efecto mediante la emisión de una nota de crédito.

Que, a mayor abundamiento, con el fin de obtener el resultado, de lo señalado en su informe de cumplimiento, esta Subsecretaría mediante gestión con la Coordinadora de Reclamos, de 24 de mayo de 2013, solicitó a su representada que informara la manera en que habría dado cumplimiento a la resolución exenta citada en antecedente 6), solicitando que acreditara el cumplimiento cabal de lo resuelto. En particular, lo que dice relación con la devolución del dinero pagado por la reclamante.

Que, recepcionamos respuesta a través de correo electrónico de fecha 29 de mayo de 2013, la que señala que se ha emitido nómina al banco para el consiguiente pago del valor reclamado, lo que demora 72 horas hábiles.

Que, habiendo transcurrido el plazo comprometido e indicado en párrafo anterior, esta Subsecretaría no ha recibido a través de ningún medio, documento que acredite el pago requerido.

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

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, 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 la Resolución Exenta N°01593 de 20 de febrero de 2013.”

Del mismo modo, informo a Ud., en la calidad que inviste, que cuenta con un plazo de 10 días hábiles, contados desde 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 la resolución exenta de antecedente 6), 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 ATTON PALMA
Subsecretario de Telecomunicaciones.

JMO/CJA/TMA/cm
DISTRIBUCIÓN:

Representante Legal Telefónica Larga Distancia S.A. (Carrier 120), Avenida Providencia N°127 B,
Piso 5, Providencia, Región Metropolitana
Departamento Gestión de Reclamos (389)
División Fiscalización.

División Jurídica
Oficina de Partes
V°B° Unidad Jurídica

Memo	fecha	expediente	año expediente	resolución	fecha resolución	Motivo reclamo	N° denuncia	fecha O parte	Nombre	rut	monto reclamado	incumple
144	07-jun	323592	2013	1593	20-02-2013	Larga Distancia	330787	01-04-2013	Mafalda Pizarro	5489633-6	\$60,427,-	No realiza devolución de valor resuelto