

Santiago,

07 DIC 2018

Resolución Exenta N°10461/18

Vistos:

1. Lo resuelto por la 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°05825/18, de 01 de junio de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, en contra de DIRECTV CHILE TELEVISIÓN LIMITADA, domiciliada en Avenida Vitacura N°4380, Piso 10, Vitacura, Región Metropolitana, en adelante la recurrente, resolución que fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica el día 05 de junio 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°91306, de 20 de junio de 2018 y Solicitud de Recurso N°8089 de 25 de junio de 2018, a través de la cual solicita acoger el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto y, modificar la Resolución Exenta N°05825/18, individualizada en el Visto N°1.
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 recurrente, la interposición del Recurso Extraordinario de Revisión 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 recurrente no contestó el traslado, dentro del plazo previsto por la norma legal señalada precedentemente.

Considerando,

1. Que, la recurrente interpone Recurso Extraordinario de Revisión, en contra de la Resolución Exenta N°05825/18 de 01 de junio de 2018, que acogió el reclamo interpuesto, en los autos Rol N°615160/18, seguidos ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acerca de término de contrato, por las consideraciones de hecho y de derecho que se expusieron en la resolución recurrida. Señala la recurrente que no existe registro de la solicitud de término de contrato realizada en noviembre de 2016 y la recurrente no puede desconocer los cobros desde noviembre de 2016 hasta marzo de 2018, ya que durante todos esos meses continuó recibiendo las boletas de cobros en la dirección de correo electrónico dispuesta por ella para estos efectos, a saber, [ccastaing@cpv.cl](mailto:castaing@cpv.cl). Se adjunta a la presentación, copia de todas las boletas de cobros enviadas a la clienta durante dicho período, como asimismo documento emitido por el área de facturación, donde consta la traza de cada una de esas boletas, en la cual aparece la fecha, e incluso la hora de apertura/lectura de dichos correos.
2. Que, la Resolución recurrida fue dictada el 28 de marzo de 2018, por lo que la presentación de la recurrente, se encuentra dentro del plazo previsto en el artículo 60° de la Ley N°19.880.

3. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, se resolvió acoger el reclamo presentado por la recurrida, toda vez que la recurrente solo se remite a indicar que la respuesta fue entregada con fecha 09 de abril de 2018 a email: [ccastaing@cpv.cl](mailto:ccastaing@cpv.cl).
4. Que, previo a resolver, cabe consignar que la recurrida interpuso ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, reclamo con insistencia N°615160, de 07 de mayo de 2018, por concepto de término de contrato, señalando que en noviembre de 2016 a través de llamada telefónica solicito el término de servicio contratado, el cual se cancelaba en modalidad PAT, no siendo finalizado, ya que se entendía que al dar de baja el servicio, se deberían dejar de emitir cobros, pese a ello se emiten cobros hasta marzo de 2018, siendo que el servicio se dejó de utilizar en noviembre de 2016, realizándose la contratación de un nuevo servicio, con otra compañía.
5. Que, si bien, la recurrida en la glosa del reclamo inicial informa que adjunta documentos que acreditan la contratación de un nuevo servicio y el no uso del servicio reclamado, revisados los antecedentes, dichos documentos no fueron adjuntados al reclamo, ni a la presente.
6. Que, a su vez, se tomó contacto telefónico con la recurrida, quien no contesta las llamadas telefónicas.
7. Que, a mayor abundamiento, la recurrente adjunta a la presente, copia del registro de la lectura de los e-mail enviados a la recurrida con las boletas de cobros emitidas desde noviembre de 2016 a marzo de 2018, situación que constituye un principio de principio de prueba respecto de que la recurrida se mantuvo informada de los cobros realizados, sin acreditar la interposición de reclamos anteriores al 08 de abril de 2018.
8. Que, el artículo 26 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones dispone que el suscriptor podrá poner término al contrato de suministro de cualesquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento, en todo momento, notificando de ello al proveedor de servicios de telecomunicaciones correspondiente, el que deberá poner término a la provisión del servicio dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento. A partir de esa fecha dejarán de devengarse los cargos fijos asociados a los servicios cuya contratación se haya finalizado, y en el caso que el proveedor haya cobrado tales cargos en forma adelantada, deberá realizar las devoluciones proporcionales correspondientes.
9. Que, en conformidad a lo señalado en el Considerando anterior, la reclamada debe poner término al Contrato de Suministro de televisión dentro del plazo de 1 día hábil, contado desde la fecha del requerimiento, esto es, 08 de abril de 2018, y al respecto, no procede el cobro de suma alguna posterior al 09 de abril de 2018.
10. Que, atendido lo anteriormente señalado, corresponde a esta Subsecretaría emitir un nuevo pronunciamiento al respecto, debiendo las partes estarse a lo resuelto en el acto administrativo citado.
11. Que, por tanto, se ha verificado la concurrencia de una de las circunstancias previstas en el artículo 60 letra b), de la Ley 19.880, que permitan establecer la necesidad de modificar el pronunciamiento emitido.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por la recurrente individualizada en la nómina adjunta y, en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°05825/17 de 01 de junio de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

ACOGER PARCIALMENTE, la insistencia presentada por la reclamante, ya individualizada en contra de DIRECTV CHILE TELEVISIÓN LIMITADA, quien deberá, dar estricto cumplimiento en lo que dice relación a poner término al Contrato de Suministro de Servicio telefonía e internet, y, para estos efectos, la fecha hasta la cual son válidos los cobros y cargos por el servicio de suministro prestado en virtud de dicho contrato es el 09 de abril de 2018, 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 28 del Reglamento.

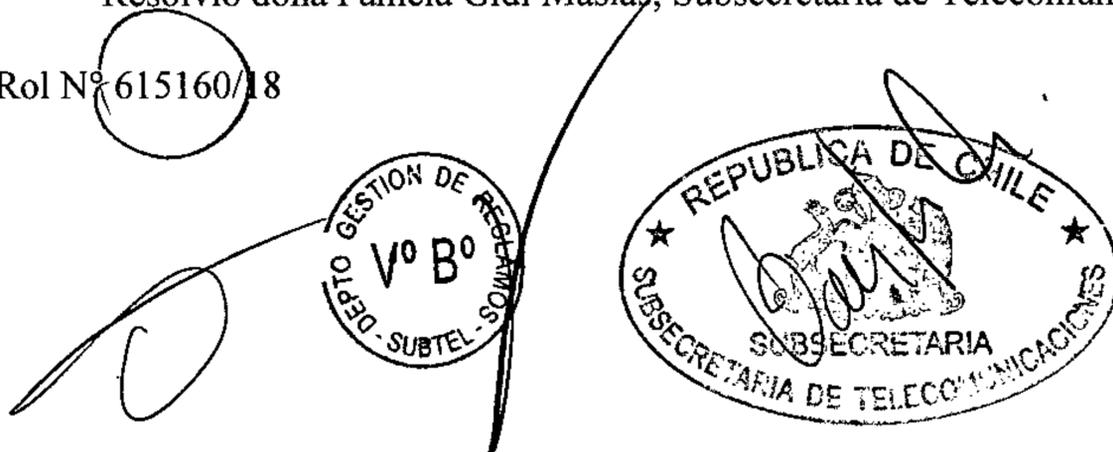
El plazo para cumplir lo anteriormente señalado, será de 15 días hábiles, contados desde la notificación legal de la presente resolución. Sin perjuicio de ello, la reclamada deberá informar a esta Subsecretaría, en el transcurso de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente Resolución, la forma en que dará cumplimiento a lo dispuesto en la parte resolutive de este acto, citando o acompañando los documentos que le permitan regularizar la situación reclamada.

RECHAZAR, la insistencia respecto a la solicitud de término de contrato realizada en noviembre de 2016, según lo señalado en los considerandos N°5 y N°6.

Anótese y notifíquese a la recurrente y la recurrida, en forma legal.

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaria de Telecomunicaciones.

Rol N° 615160/18



The image shows a handwritten signature in black ink that starts from the left and extends across the two stamps. The first stamp is circular and contains the text 'DEPTO. GESTION DE RECURSOS' around the top edge, 'SUBTEL - SOMAMOS' around the bottom edge, and 'Vº Bº' in the center. The second stamp is also circular and contains the text 'REPUBLICA DE CHILE' at the top, 'SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES' at the bottom, and a central emblem of the Chilean coat of arms.