

23 NOV 2018

Resolución Exenta N° 10614/18

Santiago,

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° 04833/18, de 04 de mayo de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrida individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., domiciliada en Avenida El Salto N° 5450, Huechuraba, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrente, Resolución que fue transferida electrónicamente a la recurrente el día 09 de mayo 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° 97092 de 03 de julio y Solicitud de Recurso N° 8122 de 05 de julio, ambas de 2018, a través de la cual solicita acoger el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto y, dejar sin efecto la Resolución Exenta N° 04833/18 de 04 de mayo de 2018, individualizada en el Vistos 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 recurrida, 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 recurrida no contestó el traslado conferido.

Considerando,

1. Que, la recurrente interpone Recurso Extraordinario de Revisión, en contra de la Resolución Exenta N° 04833/18, de 04 de mayo de 2018, que acogió el reclamo interpuesto en los autos Rol N° 611313/18, seguidos ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acerca de incumplimiento de contrato, por las consideraciones de hecho y de derecho que se expusieron en la resolución recurrida.
2. Que, la resolución recurrida fue dictada el 04 de mayo de 2018, por lo que la presentación de la recurrente señalada en el vistos 2 de esta Resolución, se encuentra dentro del plazo previsto en el artículo 60 de la Ley 19.880.
3. Que, la recurrente señala que la reclamante indica textual en la insistencia, “Me están cobrando un servicio distinto al contratado”. Por lo que nuestra cliente manifiesta su disconformidad con el cobro del cargo fijo mensual de su plan contratado y no el desconocimiento de este. Reiteramos por tanto, la respuesta a la insistencia, en cuanto a que la línea reclamada XXX961639, se encuentra asociada al plan denominado 09 2016 PRO +10 (Doble GB), con un cargo fijo mensual de \$29.990.-, reajutable según IPC y con un descuento del 20% por portabilidad, de forma permanente. Así también, debemos informar que el último pago registrado, se realiza el 25 de enero de 2018, por la suma de \$26.032.-,

encontrándose impaga a la fecha, la boleta N° 122276106, de vencimiento al 13 de marzo de 2018, por la suma de \$25.730.-, ni de la boleta N° 12358756, de vencimiento al 13 de abril de 2018, por la suma de \$24.611.-

4. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de la Resolución Exenta N° 04833/18, de 04 de mayo de 2018, se acogió el reclamo interpuesto por la recurrida, ordenando a la recurrente proceder a dejar sin efecto el contrato no reconocido, toda vez que la recurrente no acompañó copia de este debidamente firmado.

5. Que, no obstante lo anterior, de lo expresado por la recurrida en el RSI N° 609048 de 01 de abril de 2018, se establece que desconoce los cobros realizados, por no ser los mismos que los contratados, al señalar: *“No me cobran lo suscrito en contrato”*.

6. Que, si bien la recurrida no especifica cuáles serían las condiciones incumplidas, valor del cargo fijo contratado u otras condiciones asociadas a los servicios contratados, la recurrente acompaña a la presente, copia del contrato suscrito entre las partes. Del análisis de dicho antecedente, es posible establecer que posee las mismas condiciones informadas por la recurrente en la insistencia.

7. Que, respecto de la suspensión del suministro por no pago del mismo, deberá estarse a lo establecido en el artículo 21° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, por lo cual la recurrente deberá proceder a descontar de manera proporcional el valor del cargo fijo por cada día de suspensión del servicio.

8. Que, en consecuencia, se ha podido determinar la concurrencia de alguna de las causales contempladas en el artículo 60° de la Ley N°19.880, para establecer por parte de esta Sentenciadora, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por CLARO CHILE S.A., y en dicho mérito se modifica la Resolución Exenta N° 04833/18, de 04 de mayo de 2018 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACOGER PARCIALMENTE, la insistencia presentada por la reclamante, individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., deberá efectuar una rebaja proporcional al cargo fijo cobrado, por el período de suspensión justificada de suministro por no pago del mismo o restituir, aquella suma que hubiese sido pagada por el 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 al incumplimiento de contrato, toda vez que la compañía adjuntó copia del contrato suscrito en el cual se detallan las condiciones contratadas”.

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

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Rol 611313/18

