

Santiago,

07 DIC 2018

Resolución Exenta N°10652/18

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°07315/18, de 17 de julio de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrida, individualizada en la nómina adjunta, en contra de CLARO COMUNICACIONES S.A., domiciliada en Avenida El Salto N°5450, Huechuraba, Región Metropolitana, en adelante la recurrente, resolución que fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica el día 19 de julio 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°111312, de 31 de ju de 2018 y Solicitud de Recurso N°8183 de 01 de agosto de 2018, a través de la cual solicita acoger el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto y, modificar la Resolución Exenta N°07315/18, 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 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 contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N°129737, de 31 de agosto de 2018, solicitando se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N°07315/18 de 17 de julio de 2018.

Considerando,

1. Que, la recurrente interpone Recurso Extraordinario de Revisión, en contra de la Resolución Exenta N°07315/18 de 17 de julio de 2018, que acogió el reclamo interpuesto, en los autos Rol N°623771/18, seguidos ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acerca 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 17 de julio 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, la recurrida, con fecha 29 de junio de 2018, ingresó Reclamo con Insistencia N°623771, señalando que suscribió servicio de televisión con un cargo fijo de \$13.990.-, con dos decodificadores de los cuales uno esta con desperfecto y solo se mantiene uno operativo, pero se le cobra un valor de \$28.200.-. Al reclamar a la Compañía, le responden que el cobro corresponde y que el valor del cargo fijo aumenta debido al alza del IPC, lo cual no corresponde, ya que su contrato es del año 2008 y no se reajusta por IPC.

4. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, con fecha 17 de julio de 2018, se emitió Resolución Exenta N°07315/18, ordenando a Claro respetar el cargo fijo señalado por la recurrida de \$13.990.-, recalculando las boletas emitidas desde mayo de 2018 a la fecha, toda vez que la recurrente no adjunto copia de contrato del plan suscrito por la recurrida.
5. Que, sin perjuicio lo precedente, revisados y analizados nuevamente los antecedentes y dichos de la recurrente respecto de la materia reclamada, es posible establecer que con fecha 30 de mayo de 2018, mediante Ingreso Subtel N°84204, la recurrente acompañó copia de contrato del plan suscrito.
6. Que, del análisis de los documentos adjuntos, se desprende que con fecha 15 de noviembre de 2018, se suscribió contrato N°0545417, con Plan TV Telmex Sport, con un cargo fijo de \$20.500.-, más \$2.300.-, por el arriendo de un decodificador, dando un total de \$22.800.-.
7. Que, a raíz de lo anterior, no existe registro de plan que la recurrida indica haber suscrito con un cargo fijo de \$13.990.-.
8. Que, respecto al alza por concepto de IPC, el aumento del valor del cargo fijo no resulta procedente, debiendo la recurrente respetar el valor del cargo fijo contratado, ya que en el contrato adjunto, no se encuentra estipulado algún mecanismo de aumento en el cargo fijo en base a la variación del IPC.
9. Que, “Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes”, quienes en consecuencia, quedan obligadas a las prestaciones acordadas en él.
9. Que, se ha podido determinar la concurrencia de alguna de las causales contempladas en el artículo 60° de la Ley N°19.880, como para establecer por parte de este Sentenciador, la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida, en lo planteado por el recurrente.

SE RESUELVE:

ACoger, el Recurso Extraordinario de Revisión interpuesto por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, y en dicho mérito se modifica la Resolución Exenta N°07315/17, de 17 de julio de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“ACoger PARCIALMENTE, la insistencia presentada por la reclamante, ya individualizada, en contra de CLARO COMUNICACIONES S.A., quien deberá, recalcular los cobros facturados a la reclamante, dejando sin efecto todo aumento en el cargo fijo del plan contratado, respetando el valor de \$22.800.-, 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



**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

permitan regularizar la situación reclamada.

RECHAZAR, la insistencia presentada respecto al incumplimiento de contrato, respecto del cargo fijo contratado, según lo señalado en el considerando N°7.

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

Resolvió doña Pamela Gidi Masías, Subsecretaria de Telecomunicaciones.

Rol N° 623771/18

