

Santiago

Resolución Exenta N° 11002/18

14 NOV 2018

Vistos:

1. Lo resuelto por esta 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° 08990/18, de 05 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por la recurrida, 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 del día 07 de septiembre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por la recurrente mediante, Ingreso Subtel N°137525 de 14 de septiembre de 2018 y Solicitud de Recurso N°8278 de 24 de septiembre de 2018, a través de la cual solicita acoger el Recurso de Reposición interpuesto y, dejar sin efecto la Resolución Exenta citada.
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 de Reposición 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 el recurrido no contestó el traslado conferido.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°08990/18 de 05 de septiembre de 2018, toda vez que indica que en cuanto al mensaje en la pantalla del Televisor de la recurrida, informan que las boletas tienen vencimiento los días 02 de cada mes, siendo estas pagadas en fechas posteriores al vencimiento, razón por la cual se automatiza el mensaje "tenemos problemas para registrar su pago". Respecto al sobre cargo en sus boletas, se adjunta copia de contrato donde queda estipulado que la recurrida tiene contratado el "Plan Bronce" con un cargo fijo de \$19.990.-, más dos decodificadores. Informa además que la recurrida con fecha 10 de agosto de 2018, solicitó el término de contrato, manteniendo una deuda vigente de \$9.587.-.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°08990/18 de 05 de septiembre de 2018, se acogió el reclamo presentado por la recurrida, ordenando recalcular las cuentas telefónicas de la recurrida, en base al valor del cargo fijo contratado por \$16.000.-, ya que la recurrente no adjuntó copia del contrato suscrito.
3. Que, a fojas N°7, la recurrente adjunta copia de contrato N°637224, suscrito el día 07 de septiembre de 2015, donde se constata que la recurrida contrató "Plan Bronce" con

un cargo fijo de \$19.990.-, no existiendo copia de las condiciones comerciales del mismo, por tanto, no es posible establecer que existan condiciones de incremento en el valor del plan, por reajuste del Índice de Precios al Consumidor (IPC).

4. Que, a raíz de lo anterior, no existe registro de plan por \$16.000.-, y la recurrida no adjuntó registro que acredite sus dichos.

5. Que, respecto al mensaje de “tenemos problemas para registrar su pago”, la recurrente adjunta print de registro de los pagos realizados por la recurrida, donde se acredita que los pagos han sido realizados posterior al vencimiento de las boletas

6. Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones resolverá de acuerdo al mérito de los antecedentes de acuerdo a lo señalado en el considerando 19° del reglamento.

7. Que, en consecuencia, revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es menester indicar que es posible establecer por parte de este Sentenciador la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°08990/18 de 05 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

“RECHAZAR, la insistencia presentada por la reclamante, individualizada en la nómina adjunta, en contra de DIRECTV CHILE TELEVISIÓN LIMITADA, ya que se acredita haber suscrito plan con un cargo fijo de \$19.990.-, más dos decodificadores.

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

Por orden de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, resolvió don Danny Saavedra Silva, Jefe del Departamento de Gestión de Reclamos.

ROL N° 632382/18
DSF

