

Santiago

20 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11124/18

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° 08707/18, de 28 de agosto de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por el recurrente, individualizado en nómina adjunta, en contra de VTR COMUNICACIONES SPA, domiciliada en Teatinos N° 950, Piso 8°, Santiago, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución que fue transferida al recurrente mediante correo certificado de fecha el 08 Septiembre de 2018, teniéndose por notificada, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.
2. La presentación efectuada por el recurrente mediante, Ingreso Subtel N° 144781 de 02 Octubre 2018 y Solicitud de Recurso N° 8300, de 28 de septiembre, ambas del 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 del recurrente, a fin de que pudiese alegar cuanto considerase procedente en defensa de sus intereses, en el plazo de 5 días hábiles.
4. Que, no obstante lo señalado anteriormente, la recurrida no respondió al traslado dentro del plazo legal señalado precedentemente.

Considerando:

1. Que, el recurrente su recurso señalando no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N° 08707/18, de 28 de agosto de 2018 indicando que le instalaron los servicios el día domingo 22 de julio del 2018 en el cual se cobrarían días proporcionales hasta el 25 de julio, el cual sería el ciclo de facturación, según lo informado al momento de contratar. Sin embargo la primera boleta con 10 días proporcionales saltándose la fecha de facturación al día 1 de agosto. Según los mismos términos de VTR, ciclo corresponde al sexto ciclo de facturación 25 de cada mes. Tal como se informó al momento de suscribir telefónicamente, no al día 1 de cada mes como aparece en la boleta que le están cobrando. Debían enviar contrato dentro de los 5 días hábiles desde el momento de la contratación y dentro del plan venía incluido 2 meses de HBO MAX lo cual tampoco se cumple.
2. Que, analizados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, se logra establecer que, la recurrida respondió a la insistencia acompañando registro de audio de respaldo al contrato suscrito entre las partes, el cual da cuenta de las condiciones contractuales entre éstas, las que están en conformidad con las invocadas por el recurrente.

3. Que, ahora bien, del análisis de los antecedentes se aprecia que los cobros que la recurrente percibe como excesivos e incumpliendo el contrato, corresponden a un cobro proporcional de cada servicio desde la fecha de activación hasta el fin del primer ciclo de facturación, más el siguiente ciclo de facturación por adelantado, circunstancia que no infringe normativa alguna.
4. Que, respecto del eventual incumplimiento respecto a la parrilla programática "Canal HBO MAX", ofrecido gratuitamente por dos meses, cabe señalar si bien consta en autos que esta condición forma parte de la promoción, ésta información no fue entregada a través del audio de respaldo de la contratación, además dicha materia no fue objeto de controversia en la insistencia N°631352, acotándose el recurrente a reclamar solamente los cobros proporcionales e incumplimiento del ciclo de facturación, teniendo presente además que el registro enviado no permite establecer la data que posee.
5. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes. En dicha virtud, analizados en su oportunidad los antecedentes probatorios acompañados por las partes, se resolvió rechazar la solicitud presentada por el recurrente, mediante Resolución Exenta N° 08707/18, de 28 de agosto de 2018.
6. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, es necesario indicar que el recurrente no ha proporcionado nuevos antecedentes que permitan establecer, por parte de esta Subsecretaría de Estado, que exista la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE:

RECHAZAR el Recurso de Reposición presentado por el recurrente ya individualizado, y en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N° 08707/18, de 28 de agosto de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Anótese y notifíquese al 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° 631352/18
RYC

