

Santiago

26 NOV 2018

Resolución Exenta N°11249/18

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° 09342/18, de 13 de septiembre de 2018, que acogió parcialmente el reclamo presentado por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, en contra de CLARO COMUNICACIONES S.A., domiciliada en Avenida El Salto N°5450, Huechuraba, Región Metropolitana, en adelante la recurrida,, Resolución que fue notificada al recurrente mediante correo electrónico de 21 de septiembre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario.

2. La presentación efectuada por el recurrente mediante, Ingreso Subtel N°146280 de 04 de octubre de 2018 y Solicitud de Recurso N°8299, de 28 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 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, consta en autos que la recurrida contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N°164241, de 13 de noviembre de 2018, señalando "Que el contrato no ha sufrido modificaciones, manteniendo la parrilla programática informada en la carta de respuesta en la solicitud N°634200. Los canales faltantes señalados por el recurrente en el documento anexo adjunto, corresponden particularmente a canales de la categoría "Premium" los cuales deben ser cobrados de forma adicional al plan base, teniendo además un valor adicional al plan inicialmente contratado, por lo que, para ser habilitados se requiere del consentimiento del recurrente, quien deberá aceptar los cobros adicionales que esto podría provocar.

Considerando:

1. Que, el recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09342/18 de 13 de septiembre de 2018, toda vez que solicita se habiliten los canales que fueron eliminados de su parrilla programática, acompañando un listado de ellos. Para habilitarlos nuevamente la compañía se niega e informa que para esto debe realizar el pago por dichos canales, siendo que estos venían incluidos sin costo en su plan contratado cuando la empresa era Telmex.

2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°09342/18 de 13 de septiembre de 2018, se acogió parcialmente el reclamo presentado por la recurrida, ordenando ordenando proceder a la rebaja proporcional al cargo fijo cobrado por concepto de servicio de televisión, por concepto de canal excluido de la parrilla programática, toda vez que la recurrente no adjuntó copia de contrato donde

quedara estipulada la fórmula de compensación que posee en caso de cambio de parrilla programática.

3. Que, a fojas N°4, el recurrente adjunta el listado de los canales eliminados de su plan contratado, a saber, ESPN3, Fox Sport 1, Fox Sport 2, CDF Premium, TyC, GOLDTV, Teletrak, HBO Family, HBO Signature, HBO 2, HBI Plus E, HBO PLUS O, Max, Max Prime E, Max Prime O, Fox Premium Family, Fox Premium Acción, Fox Premium Comedy, Fox Premium Clasic, Fox Premium Movies, Fox Premium Series E, Fox Premium Series O, Fox Premium Cinema.

4. Que, a su vez, la recurrente respondió a la insistencia, dentro del plazo establecido en el artículo 16° del Reglamento, señalando que el recurrente mantiene suscrito un plan con cargo fijo de \$43.790.-, reajutable trimestralmente de acuerdo a la variación que experimente el valor del IPC, el cual mantiene cargado el plan incognito plan tv base, por lo tanto se mantiene la misma cantidad de canales, pero no acompañó copia del contrato suscrito por el recurrente, que permita desvirtuar que en la fecha aludida, los canales indicados fueron entregados sin costo y no presentan el carácter de canales Premium.

5. Que, no obstante lo anterior, efectuada la búsqueda de información asociada a la parrilla ofertada por "TELMEX", se aprecia que algunos de los canales señalados por el recurrente eran ofertados sin costo, incluidos en la parrilla programática.

6. Que, por lo anterior, la recurrida deberá habilitar los canales eliminados del plan contratado por el recurrente, sin cobros asociados, ya que tal como sostiene el recurrente no ha solicitado modificaciones al contrato desde su contratación.

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

8. 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, según las consideraciones señaladas precedentemente.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso de Reposición presentado por el recurrente, individualizado en la nómina adjunta, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°09342/18 de 13 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

"ACOGER, la insistencia presentada por el reclamante, individualizado en la nómina adjunta, en contra de CLARO COMUNICACIONES S.A., quien deberá, habilitar los canales señalados en el considerando N°4, sin costo, asociados al plan TV base, además de aplicar los descuentos por el periodo en que no se entregaron las señales, desde el 13 de agosto de 2018 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

**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

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”.

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° 634200/17
DSF

