

Santiago

26 NOV 2018

Resolución Exenta N° 11262/18

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° 09226/18, de 11 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto 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 14 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°144462 de 02 de octubre de 2018 y Solicitud de Recurso N°8296, 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°160637, de 06 de noviembre de 2018, señalando que el recurrido mantiene contratado el servicio de "2 Play TV Básico Banda Ancha 10Mbps Wifi", con un cargo fijo mensual de \$30.400.-, reajutable según variación de IPC más \$13.277.-, en servicios adicionales de televisión lo cual suma un total de \$44.127.-, tal como se puede ver en boletas que se acompañan en la presente. El plan contratado por el recurrente no ha sido modificado, sino que se realizó cambio de decodificadores, siendo el cargo fijo por este cambio de decodificadores menor que el cargo fijo reclamado.

Considerando:

1. Que, el recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09226/18 de 11 de septiembre de 2018, toda vez que solicita se habiliten los canales que fueron eliminados de su plan, los cuales ahora para habilitarlos nuevamente debe realizar el pago de dichos canales, siendo que estos venían incluidos sin cobro en su plan contratado

2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°09342/18 de 13 de septiembre de 2018, se acogió el reclamo presentado por el recurrente, ordenando dejar sin efecto boleta N°62567015, emitida el día 25 de julio de 2018, por un monto de \$35.587.-, dando así estricto cumplimiento a lo señalado en su carta de respuesta.

3. Que, cabe consignar, que el recurrido señaló en su insistencia que se ofrece de manera telefónica una promoción de aumento de velocidad de internet de 10 a 20MB, cambio de decodificador principal, agregar telefonía fija y sumar 40 canales en HD. Al realizarse el cambio, se percata que le faltaban algunos canales, a saber, TyC Sport, Goltv y Teletrack. Al reclamar, le indican que plan contratado es muy antiguo y que ese plan ya no se encontraría vigente, pero que se respetaría el valor contratado, pero no así la activación de los canales.
4. Que, la recurrente respondió a la insistencia, dentro del plazo establecido en el artículo 16° del Reglamento, señalando que el recurrente mantiene contratado el servicio de 2 Play TV Básico Banda Ancha 10 Mbps Wii, con un cargo fijo mensual de \$30.400.-, más \$13.277.-, en servicios adicionales de televisión lo cual suma un total de \$44.127.- y que no se ha modificado el plan del recurrente, sino que se realizó cambio de decodificadores, siendo el cargo fijo por este cambio de decodificadores menor que el cargo fijo reclamado.
5. Que, no obstante lo anterior, la recurrida no acompañó copia de contrato para desvirtuar los dichos del recurrente, respecto de los canales que formarían parte de su plan.
6. Que, por lo anterior, la recurrida deberá dejar sin efecto la modificación objetada y por tanto, habilitar los canales eliminados del plan contratado por el recurrente, sin costos asociados, ya que no adjunta documentos para desvirtuar sus dichos.
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 no 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 confirma la Resolución Exenta N°09226/18 de 11 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

No obstante, corresponde RECTIFICAR la Resolución Exenta N°09226/18 de 11 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, dejar sin efecto el cambio de plan, además de aplicar los descuentos por el periodo en que no se entregaron las señales, 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”.

En consecuencia, la Resolución Exenta rectificada por el presente acto administrativo, ambas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mantiene su total vigencia y validez, la que sólo se rectifica según se ha señalado precedentemente, y obliga a la CLARO COMUNICACIONES S.A., a su cabal cumplimiento.

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

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

ROL N° 633950/18
DSF

