

Santiago,

Resolución Exenta N° 11280/18

26 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°09567/18 de 27 de septiembre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrido, individualizado en la nómina adjunta, en contra de VTR COMUNICACIONES SPA, domiciliada en Teatinos N°950, PISO 8°, Santiago, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrente, Resolución que fue despachada a la recurrente, mediante transferencia electrónica de 01 de octubre 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°147584, de 08 de octubre de 2018, y Solicitud de Recurso N°8319, de 11 de octubre 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 del recurrido, 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 dentro del plazo previsto por la norma legal señalada precedentemente.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°09567/18 de 27 de septiembre de 2018, fundamentando su Recurso en que que la nómina de la Resolución recurrida ordena eliminar la suscripción del servicio de internet no reconocido, no obstante, dicha acción no tiene relación alguna con la materia efectivamente reclamada por el recurrido.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, mediante Resolución Exenta N°09567/18 de 27 de septiembre de 2018, se acogió la insistencia toda vez que, al mérito de los antecedentes, la recurrente no acreditó, la continuidad del servicio de televisión reclamado.
3. Que, consta en autos que la recurrida respondió a la insistencia, dentro del plazo reglamentario, oportunidad en la que informó que el recurrido presentó inconvenientes técnicos exclusivamente parte del servicio de televisión y no afectó los servicios de telefonía e internet, sino parcialmente el suministro del servicio de televisión.
4. Que, analizados nuevamente los antecedentes, mediante la insistencia el recurrido informó la “falla de un decodificador”, siendo la materia efectivamente reclamada el incumplimiento de la fecha de visita técnica agendada por la compañía.

5. Que, en virtud de lo precedente, efectivamente se confirma un error en la parte resolutive de la Resolución recurrida, toda vez que el servicio de televisión reclamado no presentó suspensión total, sino que registró imposibilidad de conexión con un decodificador, correspondiendo a la recurrente descontar solo por alteración del suministro de televisión y descuentos por período sin funcionamiento de 1 decodificador.
6. Que, de acuerdo a lo informado en el Reglamento, en su artículo 19°, “La Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de autos”.
7. Que, de acuerdo a lo precedente, 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 VTR COMUNICACIONES SPA, ya individualizada, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°09567/18 de 27 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 VTR COMUNICACIONES SPA, quien deberá, descontar proporcionalmente del servicio de televisión contratado los cargos fijos del servicio y arriendo de 1 decodificador, durante el periodo en que éste presentó falla técnica, desde el 15 de agosto de 2018, según corresponda, y en el caso de haber pagado montos adicionales, éstos deberán ser restituidos al 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”.

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

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

ROL N° 635979/18
JQB

