Santiago 30 NOV 2018 Resolución Exenta N° **11570/18**

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° 10000/18, de 11 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por la recurrente, individualizada en nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., domiciliada en Avenida El Salto N° 5450, Huechuraba, Región Metropolitana de Santiago, en adelante la recurrida, Resolución fue notificada a la recurrente mediante correo electrónico del 17 de Octubre 2018, teniéndose por notificada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del mismo cuerpo reglamentario

2. La presentación efectuada por la recurrente mediante, Ingreso Subtel N° 156706 y Solicitud de Recurso N° 8343, ambos del 26 Octubre 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 la recurrida contestó el traslado, mediante Ingreso Subtel N° 171657, de 27 de noviembre de 2018, solicitando a esta Subsecretaría, se mantenga lo dictaminado en la Resolución Exenta N° 10000/18, ya singularizada.

Considerando:

1. Que, el recurrente fundamenta su recurso argumentando que adquirió un Chip prepago el cual traía $10.000.- en llamadas. Según Claro se activó en enero, cosa que no es así. Sin embargo no se cumple con lo ofrecido ya que informan que el chip sólo traía $2.500.- Agrega, posteriormente le indican que para recibir los $2.500.- debía cargar $2.500 para activar el chip y se fueran cargados los $10.000.-. Lo ofrecido tanto por el vendedor como por la publicidad adjunta en la caja teléfono en ningún lugar especificaba lo anterior. Nunca pudo llamar, ni cuando activa el Chip que según Claro fue en Enero, aun cuando abrió el teléfono en Marzo cuando lo compró. Nunca pudo ocupar los $2.500.- ya que nadie le avisó que debía cargarlo para activarlo, desde ahí nace el reclamo, por una publicidad engañosa, ya que el chip nunca tuvo tal carga.

2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de la resolución exenta N° 10000/18, de 11 de octubre de 2018, se resolvió rechazar la solicitud presentada por la recurrente, en atención a que el plazo de activación de la promoción de carga inicial de $10.000.-, habría expirado, ya que una vez activado el Chip, cuenta con 30 días para utilizar el saldo mencionado.

3. Que, al respecto, la recurrida informa en su respuesta a la insistencia que la línea telefónica prepago reclamada N° 569xxx65095 fue activada con fecha 26 de Enero de 2018, sin embargo, no registra llamadas no siendo posible activar promoción del KIT prepago, posterior a este periodo la promoción caduca, siendo el caso del reclamante, el cual puede verificar las condiciones de lo mencionado en https://www.clarochile.cl/personas/servicios/servicios-moviles/prepago/kitchip-prepago/ .

4. Que, ahora bien, por otra parte la recurrente no introduce nuevos antecedentes.

5. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes.

6. Que, en consecuencia, una vez revisados nuevamente los antecedentes acompañados por las partes, permiten establecer por parte de este Sentenciador, no existe la necesidad de modificar la Resolución Exenta recurrida.

SE RESUELVE:

RECHAZAR, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, individualizada en nómina adjunta y, en dicha virtud, se mantiene la Resolución Exenta N° 10000/18, de 11 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Anótese y notifíquese a la 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° 638029/18
RYC