

Santiago

Resolución Exenta N°11579/18

30 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° 10167/18, de 17 de octubre de 2018, que acogió el reclamo interpuesto por el recurrido, individualizado en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., domiciliada en Avenida El Salto N° 5450, Huechuraba, Región Metropolitana, en adelante la recurrente, Resolución que fue notificada a la recurrente mediante transferencia electrónica del día 18 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°153270 de 19 de octubre de 2018 y Solicitud de Recurso N°8334, de 23 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 conferido.

Considerando:

1. Que, la recurrente señala no estar de acuerdo con lo resuelto a través de la Resolución Exenta N°10167/18 de 17 de octubre de 2018, toda vez que indica que “el Plan suscrito para línea reclamada corresponde a Plan XL con un valor mensual de \$31.990.-, reajutable trimestralmente de acuerdo a la variación que experimente el IPC. Así mismo señala que en el mismo contrato el cual se adjunta y que se encuentra debidamente firmado por el recurrido, se indica que este es un cliente portado con un valor de cargo fijo mensual promocional de \$26.990.-, por esta condición de portado y no de \$20.000.-. Por lo tanto, el cobro mensual de \$26.990.-, que se ha hecho mensualmente más el reajuste del IPC se encuentra debidamente acreditado en el contrato.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, por medio de Resolución Exenta N°10167/18 de 17 de octubre de 2018, se acogió el reclamo interpuesto por el recurrido, toda vez que, la recurrente no adjuntó antecedentes pertinentes para desvirtuar los dichos del recurrido, respecto de las condiciones en que se suscribió el servicio, en especial copia del contrato suscrito.
3. Que, previo a resolver, cabe consignar que el recurrido señaló en su insistencia que suscribió plan con un cargo fijo de \$20.000.-.

4. Que, a fojas N°6, la recurrente adjunta copia de solicitud de servicio N°1038778413, celebrado el día 29 de febrero de 2018, donde queda estipulado que se contrata "Plan XL" con un cargo fijo de \$31.990.-, y al ser cliente portado se realiza descuento, quedando el plan en \$26.990.-.
5. Que, a raíz de lo anterior, la recurrente no ha incumplido en el cobro del cargo fijo contratado, ya que el valor del cargo fijo facturado, es lo contratado por el recurrido.
6. Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones resolverá de acuerdo al mérito de los antecedentes de acuerdo a lo señalado en el considerando 19° del reglamento.
7. 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.

SE RESUELVE:

ACOGER, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta, y en dicha virtud se modifica la Resolución Exenta N°10167/18 de 17 de octubre de 2018, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante la siguiente:

"RECHAZAR, la insistencia presentada por el reclamante, individualizado en la nómina adjunta, en contra de CLARO CHILE S.A., conforme a lo señalado en los considerandos anteriores.

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

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

ROL N° 638556/18
DSF

