

Santiago

11 DIC 2018

Resolución Exenta N° 11772/18

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° 10150/18, de 17 de octubre de 2018, que rechazó el reclamo interpuesto por la recurrente, individualizada 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 correo electrónico de 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°159275 de 31 de octubre de 2018 y Solicitud de Recurso N°8357, ambas de 31 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 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 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°10150/18, de 17 de octubre de 2018, toda vez que señala que el servicio no ha sido suspendido por no pago, ya que no mantiene deuda, según comprobante adjunto. El problema radica en un cambio de plan realizado en noviembre de 2017, por un cargo fijo de \$20.990.-, el cual a la fecha no ha sido reconocido por la recurrida, pagándose montos superiores. Solicita se reconozca el cambio de plan realizado y se recalculen las boletas emitidas desde noviembre de 2017 a la fecha, restituyendo todo monto cancelado adicional.
2. Que, ponderados los antecedentes en la oportunidad, esta Subsecretaría determinó, por medio de Resolución Exenta N°09732/18 de 10 de septiembre de 2018, rechazar la insistencia en atención a que la recurrida señaló que no existe registro de cambio de plan realizado en Noviembre de 2018, solo consta cambio de equipos, adjuntando además copia del contrato suscrito.
3. Que, al efecto, cabe confirmar que la recurrida respondió a la insistencia, dentro del plazo establecido en el artículo 16° del Reglamento, oportunidad en la que acompañó copia del contrato N°103302519, celebrado el día 20 de marzo de 2016, donde consta que se contrató el plan "PRO 8 GB / PROMOCION FIDE", con cargo fijo de \$40.000.-, y un descuento por 12 meses, quedando en \$30.000.-

4. Que, por lo anterior, no existe registro de que se haya realizado una modificación del plan en noviembre de 2017, con un cargo fijo de \$20.990.-, y la recurrente no adjunta en autos documentos que acrediten sus dichos.
5. Que, al día 02 de octubre de 2018, se adeudaban 2 boletas, con vencimiento al 22 de agosto de 2018 y vencimiento al 25 de septiembre de 2018.
6. Que, lo adjunto a la presente, solo acredita que no presenta saldos pendientes al día 24 de octubre de 2018.
7. Que, el artículo 19° del Reglamento, prescribe que la Subsecretaría resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes.
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:

RECHAZAR, el Recurso de Reposición presentado por la recurrente, individualizada en la nómina adjunta y, en dicha virtud se confirma la Resolución Exenta N°10150/18 de 17 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° 639968/18
DSF

