

Resolución Exenta N°: **00868/19**

Santiago, **30 ENE 2019**

Vistos:

1. Que, 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, el reclamante individualizado en nómina adjunta, dedujo insistencia en contra de VTR COMUNICACIONES SPA, domiciliada en Teatinos N° 950, Piso N° 8, Santiago, Región Metropolitana, en adelante la reclamada, por no ser acogido su requerimiento acerca de disconformidad por el cambio de canales de la parrilla programática, asociado al servicio de televisión de pago.
2. Que, mediante Ord. N°453963, la Subsecretaría notificó, al Coordinador de Reclamos de la reclamada la circunstancia de la interposición de la insistencia, mediante transferencia electrónica de 17 de Diciembre de 2018, de acuerdo a lo señalado en el artículo 16° del Reglamento.
3. Que, mediante Ingreso Subtel N° 184836, de 19 de Diciembre de 2018, consta la respuesta de la reclamada que señala. “Que nuestra compañía busca permanentemente mejorar la experiencia en el servicio de Televisión de pago de nuestros clientes, tal como lo hemos realizado este año 2018, al habilitar la nueva función Replay TV, que permite reiniciar los programas desde el inicio, habilitación de la aplicación móvil VTR Play, que permite ver en vivo muchos de los canales incluidos en el plan de televisión de nuestros clientes, así como los contenidos gratuitos a la carta en la biblioteca VOD de VTR. Hemos incorporado miles de programas nacionales e internacionales para ver gratis a través de la biblioteca VOD de VTR y en la aplicación móvil VTR Play. Para el año 2019, sumaremos más de 300 horas de programación cultural y de cine independiente y más de 500 horas de cine, series y nuevos programas de noticias y entretenimiento, por lo que lamentamos profundamente la disconformidad del reclamante por el reemplazo de las señales Más Chic, Film & Arts, AMC, Sundance TV, Europa y El Gourmet. Sin embargo, se ofreció Pack de Canales Premium Trial HBO y Trial Fox On Demand, por un periodo de 3 meses gratis, ofrecimiento que no fue aceptado por nuestro cliente”.

Considerando,

Que, del mérito de los antecedentes se desprenden las siguientes consideraciones:

1. Que, la materia del presente reclamo dice relación con disconformidad por el cambio de canales de la parrilla programática, asociado al servicio de televisión de pago. Señala el reclamante que la compañía realiza un cambio arbitrario de la parrilla de canales, ingresando canales que no ha solicitado y eliminando otros, solicito cobrar por proporcional a los canales que prestaban originalmente a lo contratado dado que se reemplazan por canales que no tienen similar contenido.
2. Que, respecto de la materia reclamada en estos autos, el artículo 60° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, establece que, “Los proveedores de servicio de televisión no podrán cambiar, sustituir o eliminar los canales que componen el suministro del servicio, sin previo aviso al suscriptor, con al menos 20 días hábiles, caso en el cual deberá reemplazarlos por otros de similar calidad y contenido.

3. Que, por lo anterior, la reclamada se encuentra en la obligación de dar estricto cumplimiento a la normativa citada.
4. Que, cabe señalar que el marco normativo sectorial, permite a las permisionarias de servicio limitado de televisión, efectuar cambios en sus parrillas programáticas, procurando que dichas modificaciones se realicen con el debido conocimiento del suscriptor, estableciendo procedimientos de información y notificación los que se han cumplido, según lo informado en la respuesta al reclamo.
5. Que, sin perjuicio de lo anterior, la reclamada deberá en caso de manifestación expresa de los suscriptores de no acceder al reemplazo de canales informado, efectuar la debida rebaja del precio cobrado por los canales eliminados de la parrilla programática o aplicar algún criterio proporcional razonable, que deberá ser debida y oportunamente informado a esta Subsecretaría y a la reclamante.
6. Que, por lo anterior, atendida la materia planteada y a modo de constatar el debido cumplimiento de la normativa sectorial, el correcto proceso de reemplazo de canales y el cumplimiento de lo pactado por las partes en el contrato de servicios, mediante Ord. N° 52612, de 08 de enero de 2019, despachado en Oficina de Correos de Chile con fecha 14 de enero de 2019, se solicitó a la reclamada informar los detalles de la modificación y procedimiento utilizado para aplicar el proceso de eliminación de canales.
7. Que, en vista de lo anterior y teniendo presente que a la fecha de emisión de la presente no se constata cabalmente el debido cumplimiento de la normativa sectorial, derívense los antecedentes al Departamento de Análisis y Planificación, dependiente de la División de Fiscalización de esta Subsecretaría.
8. Que, finalmente y respecto a una eventual obligación de la reclamada, de otorgar el servicio de televisión sujeto a una parrilla programática fija, dicha materia no se encuentra regulada por la normativa sectorial, sin perjuicio del derecho que le asiste al reclamante de recurrir a la normativa de protección a los Derechos del Consumidor.

SE RESUELVE:

ACoger PARCIALMENTE, la insistencia presentada por el reclamante, individualizado en la nómina adjunta, en contra de VTR COMUNICACIONES SPA., quien deberá, respetar la cantidad de canales pactados por contrato o, proceder a la rebaja proporcional al cargo fijo cobrado por concepto de canales excluidos de la parrilla programática del reclamante, en directa relación con lo preceptuado en el considerando 5° anterior o restituir, aquella suma que hubiese sido pagada, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.

Sin perjuicio de lo anterior, derívense los antecedentes al Departamento de Análisis y Planificación, dependiente de la División de Fiscalización de esta Subsecretaría, a modo de constatar el cabal cumplimiento del procedimiento de reemplazo de canales.

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.

RECHAZAR, la insistencia en lo referente al cambio de la parrilla programática, toda vez que los procedimientos de información y notificación se han cumplido.

DECLARAR LA INCOMPETENCIA, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para conocer y resolver acerca de la obligatoriedad de otorgar el servicio televisión en base a una parrilla programática fija, por no ser una materia expresamente regulada por la normativa sectorial.

Dando cumplimiento a lo señalado en el inciso 4° del artículo 41° de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado, este Organismo Público hace presente que, de acuerdo a lo señalado en el artículo 59° del mismo cuerpo legal, asiste a la parte que se considere agraviada en todo o parte por la presente resolución, el derecho de presentar recurso de reposición ante este Organismo, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde su notificación. Lo anterior es sin perjuicio de los otros recursos de impugnación que la ley señalada le franquea, en los términos y plazos allí señalados.

Anótese y notifíquese a la reclamada y al reclamante en forma legal.

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

ROL N° 654196/18

