



4874

ORD. N° _____ /DGR 393/F44

ANT.:1) Decreto Ley N°1.762, de 1977 que crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría.

DOCUMENTO	
ORIGINAL <input type="checkbox"/>	COPIA <input type="checkbox"/>
RETIRADO POR:	
NOMBRE	DIV/DEPTO.
<i>[Signature]</i>	<i>TSC</i>

2) Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

3) Decreto Supremo N°556 de 1997 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y sus modificaciones posteriores, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones

4) Memo DGR168 de 11 de junio de 2013.

5) Ingreso Subtel N°22804 de 25 de febrero de 2013.

6) Resolución Exenta N°12891 de 28 de diciembre de 2012.

7) Nómina Adjunta

MAT: Formula cargo, imparte instrucción y fija plazo.

Santiago, **12 JUL. 2013**

A : REPRESENTANTE LEGAL VTR BANDA ANCHA S.A.

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES.

Con fecha 25 de febrero de 2013, esta Subsecretaría de Estado recibió una denuncia en contra de su representada, por incumplimiento de lo resuelto en la Resolución Exenta de antecedente 6); documento a través del cual se acogió la insistencia presentada por el reclamante, don Marcos Vera Montecinos, Rut: 15.531.251-3, ordenando a su representada recalcular el valor del plan de internet de manera proporcional al servicio realmente otorgado, además de aplicar los descuentos a las boletas ya emitidas. Dicha denuncia se detalla según ingreso en nómina adjunta.

En relación con ello esta Subsecretaría de Estado, a través de dicha resolución, ordenó a su representada dar cumplimiento a la misma dentro de 15 días hábiles, contados desde la notificación legal de ella e informar dentro de los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo ya referido, la forma en que se dio cumplimiento a lo dispuesto por esta Subsecretaría de Estado, remitiendo los antecedentes que acreditaran la regularización de dicha situación.

Que, puntualizado lo anterior, es del caso hacer presente que dicho informe, sólo se remite a señalar que no pueden recalcular en base a las declaraciones del reclamante, no obstante ello en diciembre de 2012 aplican un descuento de \$93.296.- en boleta N°39313216.

Que, a mayor abundamiento, con el fin de obtener un informe de cumplimiento respecto de cobrar según el servicio de internet realmente otorgado, esta Subsecretaría mediante gestión con el Coordinador de Reclamos, de 25 de marzo de 2013, solicitó a su representada que informara la manera en que habría dado cumplimiento a la resolución exenta citada en antecedente 6), otorgando un plazo de 5 días hábiles para que evacuara el informe que acreditará el cumplimiento cabal de lo resuelto.

Que, a la fecha de emitido este oficio, la respuesta al correo electrónico de marzo de 2013, persiste en indicar que los descuentos ya fueron aplicados, además de señalar que siempre han otorgado la velocidad de 20 Mb, por lo que no corresponde recalcular.

Que, no obstante se desprende de la misma información entregada por la reclamada, que el promedio de uso de ancho de banda del reclamante no supera los 15Mb.

Que, en virtud de lo anterior, mediante el presente oficio y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36° A de la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones, notifico a su representada el siguiente cargo:

CARGO ÚNICO:

“Haber infringido el artículo 28 bis de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante “la ley”, en relación con lo dispuesto en la letra c) del artículo 6 del Decreto Ley N°1.762, de 1977, y artículo 15 del Decreto Supremo N°556 de 1997, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, al no haber dado cumplimiento a lo resuelto por la Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante la Resolución Exenta N°12891 de 28 de diciembre de 2012.”

Del mismo modo, informo a Ud., en la calidad que inviste, que cuenta con un plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación legal del presente oficio, para formular sus descargos ante el Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, presentación en la que deberá fijar un domicilio dentro del radio urbano de la comuna de Santiago y de estimarlo necesario, podrá solicitar un término de prueba, destinado a acreditar los hechos en que basará su defensa, indicando cada uno de los medios probatorios de que se valdrá.

Sin perjuicio de lo anterior, y atendido lo señalado en el artículo 21 del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, su representada deberá, en un plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación legal del presente oficio, dar estricto y oportuno cumplimiento a lo resuelto en la resolución exenta de antecedente 3), remitiendo un informe certificado a esta Subsecretaría de estado, en un plazo no superior a 5 días hábiles contados desde la fecha en que haya procedido a dar cumplimiento a lo resuelto por el acto administrativo referido. La presente orden se efectúa bajo el apercibimiento dispuesto en el artículo 38 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Saluda atentamente,


JORGE ATTON PALMA
Subsecretario de Telecomunicaciones.


JMO/CTA/TMA/cmr
DISTRIBUCIÓN:

Representante Legal VTR Banda Ancha S.A., Avenida Del Valle N°534, Piso 6, Huechuraba, Región Metropolitana
Departamento Gestión de Reclamos (393)
División Fiscalización.
División Jurídica
Oficina de Partes

V°B°  Unidad Jurídica

Memo	fecha	expediente	año expediente	resolución	fecha resolución	Motivo reclamo	N° denuncia	fecha O parte	Nombre	rut	monto reclamado	incumple
168	11-jun	316729	2012	12891	28-12-2012	Incumplimiento velocidad Internet	327645	25-02-2013	Marcos Vera Montecinos	15,531,251-3	Recalcular velocidad otorgada	incumple No reclama, ni ofrece plan acorde a velocidad otorgada

ORD/ N° 4874 / DGR 393 / F-44

CARGO

EN SANTIAGO, a diecinueve de Julio de dos mil trece, siendo las 17,05 horas en Avenida Del Valle Sur 534 6° piso, notifiqué al **REPRESENTANTE LEGAL** de **VTR BANDA ANCHA S. A .**, el cargo ORD/ N° 4874 / D G R 393/ F-44, de fecha 12 de Julio de 2013, por cédula que deje en copia íntegra con una persona adulta, secretaria de Recepción de nombre Alejandra Leyton. No firmó.

