

5902

ORD. N° \_\_\_\_\_ /DGR 341/F44

**DOCUMENTO**

ORIGINAL  COPIA   
RETIRADO POR:

NOMBRE \_\_\_\_\_ DIV/DEPTO. \_\_\_\_\_  
..... 23 AGO. 2013

ANT.:1) Decreto Ley N° 1762 de 1977 que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría.

2) Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

3) Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N°556 de 1997, y sus modificaciones posteriores, todas del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

4) Memo DGR N°146 de 29 de julio de 2013.

5) Ingreso Subtel N° 32442 de 10 de abril de 2013.

6) Resolución Exenta N° 02127/12 de 06 de marzo de 2013.

7) Nómina adjunta.

8) Informe Técnico N°27

MAT: Formula cargos, imparte instrucción y fija plazo.

Santiago, **22 AGO. 2013**

A : REPRESENTANTE LEGAL VTR BANDA ANCHA S.A.

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES.

Con fecha 10 de abril 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 5); documento a través del cual se acogió la insistencia presentada por la reclamante doña Olga Eliana Méndez Rojas, Rut N°6.197.839-9, ordenando a su representada regularizar la situación denunciada, recalculando el cargo fijo del plan de internet contratado, en base a la velocidad efectivamente otorgada, desde agosto de 2012, y en tanto no regularice los problemas de velocidad, adecuar el valor del plan de conformidad al valor del servicio efectivamente prestado. Dicha denuncia se detalla según su ingreso, en la nómina adjunta

En relación con ello esta Subsecretaría de Estado, a través de dicha resolución, ordenó a su representada dar cumplimiento 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, respecto de lo resuelto a través de Resolución Exenta N° 02127/13 de 06 de marzo de 2013, mediante Ingreso Subtel N° 32642 de 10 de abril de 2013, la reclamada informa que, procedió a recalculando la Cuenta Única Telefónica, rebajando proporcionalmente el excedente, conforme a la velocidad efectivamente entregada, por un monto total de \$73.465.-, lo que se ha rebajado a través de notas de crédito de las boletas facturadas en el mes de marzo y abril de 2013 y la diferencia a favor de \$32.018.-, sería aplicada a la boleta del mes de mayo de 2013.

Que, del mismo modo, a través de Ingreso Subtel N° 32442 de 10 de abril de 2013, doña Olga Méndez, interpone denuncia por incumplimiento de resolución señalando que VTR BANDA ANCHA S.A si bien ha procedido a rebajar algunos valores, no consta la manera, ni cómo llega a ese resultado, esto debido a que no reconoce la velocidad otorgada, ni el valor que tendría ésta, por lo que no está de acuerdo con lo indicado, además de señalar que el problema persiste y que no se estaría cobrando según la velocidad otorgada, la que no sobrepasa los 2.5 Mb, persistiendo en el cobro de 10 Mb, velocidad que nunca ha sido entregada.

Que, es dable señalar que, respecto del caso descrito precedentemente si bien, la compañía realizó una regularización a través de descuentos, los que informó a través del respectivo Informe, a la fecha no se encuentra otorgando la velocidad contratada, así como tampoco se verifica que la reclamada haya continuado descontado, la diferencia existente entre la tarifa cobrada y aquella realmente proporcionada, por lo que no es posible verificar que la reclamada haya efectuado alguna medida tendiente a regularizar íntegramente la situación reclamada.

En mérito de lo expuesto previamente se ha constatado que VTR BANDA ANCHA S.A., no ha dado íntegro cumplimiento a lo ordenado por esta Subsecretaría de Estado, mediante Resolución Exenta N° 02127/12 de 06 de marzo de 2013.

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 del siguiente cargo:

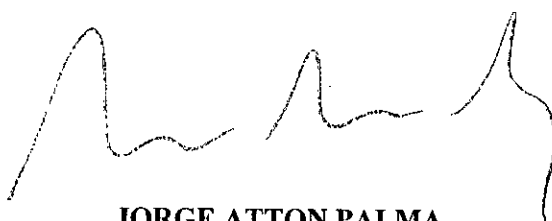
#### **CARGO ÚNICO:**

“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 Resolución Exenta N° 02127/12 de 06 de marzo de 2013.

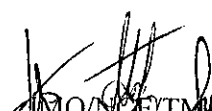
Del mismo modo, informo a Ud., en la calidad que inviste, que cuenta con un plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación legal del presente oficio, para formular sus descargos ante el Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, presentación en la que deberá fijar un domicilio dentro 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 6), 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.



MON/CE/TMA/CMR  
DISTRIBUCIÓN:

Representante VTR BANDA ANCHA S.A., Avenida Del Valle N° 534, Piso 6°, Huechuraba,  
Región Metropolitana.  
Departamento Gestión de Reclamos  
División Fiscalización.  
División Jurídica  
Oficina de Partes

