



Santiago, 26 de Junio de 2020

Estimado Señor
Javier Carraminana Benvenuto
Travesia De Los Vientos 3008 Depto 501
Antofagasta
Presente

Estimado Cliente:

Junto con saludar, tenemos el agrado de dirigirnos a usted en relación al reclamo ingresado a través de nuestro nivel de atención 105, mediante el número 939384, con fecha 24 de Junio de 2020, en donde nos manifiesta su disconformidad por cobro de boleta.-

A pesar de los intentos de comunicarnos telefónicamente con usted a los números 996191513, registrado en nuestro sistema y en su formulario de reclamos, no hemos logrado contactarnos. No obstante, lo anterior, en virtud del análisis de los antecedentes revisados, podemos informar que cobro de Donacion corresponde a carrier 173, se debe comunicar a la entidad correspondiente, para anulación de cobro, con respecto a descuento por días sin servicio, no hay registro en sistema por falla masiva o reparación de servicio, solo se acredita monto de \$9.774 por cobro de canal Fox Sport Premium, se da baja canal para evitar cobros posteriores.-

Si tiene alguna duda o consulta lo invitamos a contactarse a nuestra Plataforma de Atención a Clientes al número 600 800 9000 o dirigirse a una de nuestras Sucursales.

Por todo lo señalado precedentemente, hemos **ACEPTADO PARCIALMENTE** su reclamo.

Esperamos que esta información sea de su utilidad y desde ya quedamos a su disposición para atender futuras consultas y requerimientos.

Sin otro particular le saluda atentamente,

VTR Comunicaciones SpA

En caso de insatisfacción por lo resuelto, a usted le asiste el derecho de insistir ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones dentro de los 30 días hábiles siguientes contados desde la fecha de notificación de la presente respuesta, pudiendo hacerlo personalmente o a través de un representante, conforme a lo dispuesto en el Artículo 14 del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones. **Para este efecto, le recordamos que usted puede hacerlo vía internet en www.subtel.cl, o bien, de manera presencial en la Oficina de Atención de Subtel, ubicada en Catedral N°1424, Santiago Centro.**

Ref. 51041538_mgonbg