

SUBTEL

Derecho de los usuarios en
materia de **telecomunicaciones.**

TECNOERA
| INTEGRANDO INNOVACIÓN A LA PRODUCTIVIDAD



DERECHOS DE USUARIOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

1. Derecho a contar con vías rápidas y eficaces para reclamar:

- a) Reclamar ante la compañía de telecomunicaciones dentro de un plazo de 60 días hábiles, desde que toma conocimiento del hecho reclamado o desde la fecha máxima de pago de la cuenta telefónica (Art. 7 D.S. N°194)
- b) Presentar su reclamo a través de la numeración telefónica especialmente habilitada para estos efectos, o a través de la página web de la compañía reclamada. (Art. 5 D.D. N°194)
- c) Que su empresa proveedora responda a su reclamo en un plazo máximo de 5 días hábiles que se recibió el reclamo. (Art. 11 D.S. N°194)
- d) Derecho a solicitar la solución inmediata de su reclamo, en caso de que la reclamada no responda a su requerimiento dentro del plazo de 5 días hábiles. Y en el caso de no obtener la solución esperada, podrá insistir ante la Subsecretaría de Tele-

comunicaciones (Art. 13 D.S. 194)

e) Derecho a insistir en su reclamo ante la Subtel en caso de disconformidad con la respuesta de la empresa o ausencia de ésta, dentro del plazo de 30 días hábiles (Art. 13 y 14 del D.S. N°194)

2. Derecho de Impugnación:

En aquellos casos en que se impugne a través de un reclamo, cargos efectuados a través del documento de cobro, le asiste el derecho de pagar solamente parte del documento de cobro que no es materia del reclamo. En estos casos, la compañía reclamada deberá suspender el cobro hasta la solución definitiva del reclamo, sea ante ella o ante la Subtel. Durante el tiempo que dure la tramitación y resolución de su reclamo, la compañía no podrá suspender el servicio a pretexto de encontrarse impago el monto reclamado. (Art. 29 D.S. N° 194)

3. Derecho al acceso libre e igualitario a los servicios de telecomunicaciones:

Derecho a que se le suministre el servicio mediando el pago respectivo, sin poder ser víctima de discriminación de ningún tipo por parte de las concesionarias (Art. 8 Ley 18.168; D.S N°425; 7 D.S. 368 y 12 D.S. 484)

4. Derecho a utilizar el servicio en las condiciones establecida en el contrato y en la normativa vigente.

a) Derecho a suscribir un contrato por servicios de telecomunicaciones de manera informada, sin discriminación arbitraria por parte de la compañía que suministre el servicio.

b) Derecho a que dicho contrato sea respetado por la compañía que le suministra el servicio, sin que ésta pueda modificarlo o dejarlo sin efecto unilateralmente.

c) Derecho a recibir por medio físico o electrónico una copia íntegra y fiel del

contrato, a más tardar dentro de 5 días hábiles desde el perfeccionamiento o modificación del mismo (Art. 15 letra a) D.S. N°18).

d) Derecho a que los proveedores guarden y mantengan copia íntegra y fiel del contrato y sus modificaciones posteriores (Art 15 letra b) D.S. N°18).

e) Derecho a la prestación regular del servicio, sin interrupciones o alteraciones del mismo.

f) Derecho a ser reparado en caso de discontinuidad del servicio telefónico o de internet. (Art. 27 Ley N°18.168; art. 40 y art. 54 D.S. N°18 respectivamente).

g) Derecho a poder comunicarse desde su línea telefónica en cualquier momento y sin costo a los números de emergencia. (Art. 21 D.S N°18).

h) Derecho a habilitar comunicaciones telefónicas de larga distancia, comunicaciones desde equipos telefónicos locales hacia equipos telefónicos móviles, comunicaciones hacia usuarios de otros servicios públicos del mismo tipo o comunicaciones a alguno de los tipos de servicios complementarios y/o gozar del servicio de acceso a Internet, servicios de Roaming Internacional de comunicaciones telefónicas y mensajería, y servicios de Roaming Internacional de datos; para ello deberá dejar constancia expresa en el contrato de dicha habilitación, la que será sin costo para el suscriptor (Art. 35 D.S. N°18).

i) Derecho en cualquier momento de habilitar y/o inhabilitar todos y cualquiera de dichos accesos señalados en la letra anterior. Esto regirá, como máximo, a contar del día hábil siguiente en que la respectiva comunicación haya sido efectuada al proveedor de servicio público de voz correspondiente (Art. 35 inciso final D.S.N°18).

j) Derecho a recibir cobros sólo por aquellos servicios debidamente contratados o habilitados por el suscriptor del servicio. (Art. 36 inciso final D.S.N°18).

- k) Derecho a solo recibir cobros por servicios prestados. (Art. 21 parte final D.S. N°18)
- l) Derecho a cambiarse de compañía telefónica, manteniendo su número telefónico. (Art. 6 D.S N°379)
- m) Derecho de ser considerado suscriptor a quien adquiere un servicio prepago (Art. 7 y 72 D.S. N°18).
- n) Derecho a dar término en cualquier momento al contrato de suministro de cualquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento, notificando de ello al proveedor de servicio, quien deberá poner término al mismo dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento, desde esa fecha dejarán de devengarse el cargo fijo, y en el caso que el proveedor hay cobrado tal cargo en forma adelantada, deberá realizar la devolución proporcional (Art. 26 inciso primero D.S. N°18).
- o) Derecho de poner término o modificar el contrato por los mismos medios que el proveedor otorga para contratar sus servicios (Art. 15 letra d) D.S. N°18).
- p) Derecho a que las concesionarias de telefonía fija y móvil reserven el número una vez terminado el contrato, por 180 días en el caso de que el término en los servicios postpago se deba al no pago del mismo, transcurridos 90 días corridos desde la fecha de vencimiento del documento o desde la última recarga en los prepago (Art. 45 D.S. N°18).
- q) Derecho a que las concesionarias de telefonía fija y móvil reserven el número una vez terminado el contrato, por causas diferentes a las mencionadas, por un período de 2 años (Art. 45 parte final D.S.N°18).

5. Derecho a la información

El derecho a la información veraz, oportuna, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales. (Art. 12 D.S N°484; 14 DS N°18; 11 D.S N°379; Art. 5 D.S N°368)

Referencias Normativas:

- Ley 18.168, General de Telecomunicaciones.
- D.S N°194, de 2012, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.
- D.S N°18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.
- D.S N°484; Reglamento Servicio Público de Voz sobre Internet.
- D.S N°379, de 2010, Reglamento que Establece las Condiciones para el Adecuado Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos.
- D.S N°368, de 2010, Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet.



TECNOERA®

VIÑA DEL MAR

Londres 536
Recreo
TEL +56 32 276 8000

www.tecnoera.com

SANTIAGO

Francisco Noguera 200
Oficina 604, Providencia
TEL +56 2 2585 4200

LIMA

Calle Las Orquídeas 585
Piso 13, San Isidro
TEL +51 17075671