

TEXTO REFUNDIDO NO OFICIAL DE LA SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

IDENTIFICACIÓN DE LA NORMA: Decreto Supremo N° 556, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, cuyo texto refundido fue fijado por Decreto Supremo N° 533, de 2000, del mismo Ministerio.

TÍTULO: REGLAMENTO SOBRE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

FECHA DE PROMULGACIÓN: 30.12.1997.

FECHA PUBLICACIÓN DIARIO OFICIAL: 17.07.1998.

ÚLTIMA MODIFICACIÓN NORMA: 26.02.2007.

CONTENIDO:

El presente texto refundido considera los siguientes documentos:

- Decreto Supremo N° 556 de 1997;
- Decreto Supremo N° 533 de 2000;
- Decreto Supremo N° 590 de 2004;
- Decreto Supremo N° 161 de 2007, todos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones¹.

[NOTA: EL TEXTO DE LOS DOCUMENTOS ANTES CITADOS Y SUS NORMAS RELACIONADAS, SE ENCUENTRAN ANEXADAS AL FINAL DEL DOCUMENTO PARA SU CONSULTA.](#)

DECRETO:

TÍTULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES.

ARTÍCULO 1°

El presente reglamento deberá aplicarse a los reclamos que se formulen por, entre o en contra de concesionarios, usuarios y particulares en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la [Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones](#), de los cuerpos reglamentarios y de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, sin perjuicio de las facultades y atribuciones que otros organismos tengan en la materia. Dichos reclamos serán resueltos en la forma que a continuación se señala.

ARTÍCULO 2°

Cada vez que en este reglamento se empleen los siguientes términos deberá entenderse por ellos lo que a continuación se indica:

1. [Ley: Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168.](#)
2. Subsecretaría: Subsecretaría de Telecomunicaciones.
3. Seremitt: Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones.

¹ El Decreto Supremo N° 161 de 2007, que modifica el presente Decreto Supremo N° 556 de 1997, entra en vigencia transcurridos 90 días desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial. Dentro de ese plazo la Subsecretaría dictará las normas técnicas que regulen la habilitación de los medios electrónicos de notificación. (Disposición Transitoria, Artículo Único, del Decreto Supremo N° 161 de 2007). Ver Resolución Exenta N° 1368, de 2007, de la Subsecretaría, que aprobó Norma Técnica que regula los medios electrónicos de notificación relativos al reglamento sobre tramitación y resolución de reclamos de servicios de telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 556, de 1997.

4. Reclamante: Persona natural o jurídica afectada por la situación materia del reclamo.
5. Reclamada: Persona natural o jurídica en contra de la cual se presenta reclamo.

Las palabras técnicas no definidas por el presente reglamento se entenderán conforme al significado que se les ha dado en la ley o en las demás normas que regulan el sector de las telecomunicaciones.

ARTÍCULO 3°

Corresponderá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría, la aplicación y control de la ley y sus reglamentos.

Le competará además, exclusivamente, la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones, sin perjuicio de las facultades propias de los tribunales de justicia y de los organismos especiales creados por el decreto ley N° 211, de 1973.

TÍTULO II

DE LOS RECLAMOS FORMULADOS POR SUSCRIPTORES O USUARIOS EN CONTRA DE LAS COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS, PORTADORES O SUMINISTRADORES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

ARTÍCULO 4°

Las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios deberán recibir y pronunciarse sobre los reclamos que se les presenten por usuarios o suscriptores y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la ley, de los cuerpos reglamentarios, de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Subsecretaría.

ARTÍCULO 5°

Los reclamos podrán ser presentados personalmente por el reclamante o por su representante ante las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios por mano, correo, fax o por otros medios que se habiliten para estos efectos, en cualquier centro de pago u oficina de atención comercial de éstos en el país o en las oficinas que cumplan con estas funciones, en horas de atención al público, sin restricción de horarios especiales.

Además, las compañías telefónicas locales y móviles, en su caso, deberán atender reclamos por teléfono a través de la numeración especial que se habilite para estos efectos, para lo cual dichas compañías estarán obligadas a proporcionar al reclamante, al momento de formular su reclamo, un número que lo identifique y que sirva de constancia para efectos de auditoría por parte de la Subsecretaría.

D.S. N° 590 – 2000
ART. 2°, N° 1.

Sin perjuicio de lo señalado, previa autorización de la Subsecretaría, las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios podrán habilitar otros medios para la recepción de reclamos, siempre que éstos, al igual que los señalados en los incisos precedentes, permitan al reclamante obtener constancia cierta de su interposición y a la Subsecretaría efectuar las auditorías que correspondan. En todo caso, cualquiera sea el medio utilizado deberá darse cumplimiento a lo señalado en el [artículo 8°](#).

Tratándose de portadores y suministradores de servicios complementarios que hayan contratado la facturación en la cuenta única telefónica, el reclamo podrá presentarse ante el emisor de dicha cuenta única, quien deberá recepcionarlo y remitirlo al portador o suministrador de servicios complementarios dentro del tercer día hábil. El incumplimiento de lo dispuesto en este inciso no suspenderá, en caso alguno, el plazo para la resolución del reclamo. El emisor de la cuenta única estará afecto al régimen de tarifas que corresponda para los cobros que efectúe a los portadores y suministradores de servicios

complementarios, en razón al servicio de recepción de reclamos que se le encargue en virtud de este inciso. Tales tarifas no podrán ser discriminatorias.

Los portadores o suministradores de servicios complementarios podrán, por medios propios o de terceros, habilitar la infraestructura necesaria y adecuada que garantice la recepción de los reclamos y la obtención de constancia cierta de su interposición por parte de sus usuarios. En caso que hayan contratado la facturación en la [cuenta única telefónica](#), conforme lo dispuesto en el inciso precedente, no podrán oponerse a que la compañía emisora de la cuenta reciba los reclamos relativos a cobros de servicios provistos por ellos. Con todo, para los efectos de la debida orientación de los usuarios, los portadores y suministradores de servicios complementarios que hayan contratado la facturación, deberán informar, en su caso, sobre la facilidad y los datos para interponer los reclamos en su infraestructura habilitada para estos efectos, de la manera que se establezca en el [Decreto Supremo N° 510 de 2004](#) de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción

D.S. N° 161 – 2007,
ART. UNICO, N° 1.

Las concesionarias o permisionarias de servicios de telecomunicaciones que hayan contratado con la compañía telefónica la facturación de cargos por conceptos distintos a los servicios que puede incluir la [cuenta única telefónica](#) conforme lo dispuesto en el artículo 51° del [Reglamento del Servicio Público Telefónico](#), deberán informar ante quien deben presentarse los reclamos que en su contra interpongan los usuarios de sus servicios de la manera que se establezca en el [Decreto Supremo N° 510 de 2004 de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción](#).

D.S. N° 161 – 2007,
ART. UNICO, N° 1.

Tanto las compañías telefónicas como los portadores y suministradores de servicios complementarios, en su caso, deberán contar con una infraestructura que garantice la facilidad en la presentación de los reclamos. Esta infraestructura no podrá otorgar menores facilidades que las que se otorgan en los centros de pago para recibir estos directamente del público.

D.S. N° 161 – 2007,
ART. UNICO, N° 1.

ARTÍCULO 6°

El plazo para presentar los reclamos sobre los cuales deban pronunciarse las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios será de 20 días contados desde la fecha en que el reclamante tomó conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros, la fecha máxima de pago establecida en la boleta, factura, o [cuenta única telefónica](#) que contemple dicho cobro se presumirá como la fecha en que se tomó conocimiento.

ARTÍCULO 7°

En los centros de pago u oficinas de atención comercial de las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios; o en las oficinas que los reemplacen o cumplan sus funciones, deberá haber, a disposición del público, formularios diseñados especialmente para la presentación de reclamos, los cuales deberán contemplar, a lo menos, los siguientes campos: 1.- Número correlativo de reclamo; 2.- Identificación del reclamante (nombre, rol único tributario y número telefónico); 3.- Domicilio donde se le deberá notificar o la designación de otro medio electrónico de notificación como preferente, habilitado por la reclamada y que permita dejar constancia de su recepción; 4.- Fecha de presentación del reclamo; 5.- Empresa reclamada; 6.- Situación reclamada; 7.- Número(s) telefónico(s) vinculado(s) al reclamo; 8.- Monto reclamado, cuando corresponda; 9.- Antecedentes agregados al reclamo; 10.- Firma del reclamante o su representante. El formulario deberá permitir obtener copia íntegra del mismo, la que una vez timbrada por el receptor, quedará en poder del reclamante y certificará la recepción del reclamo. La reclamada no podrá negarse a dar curso a un reclamo cuando éste no se realice mediante el formulario referido.

D.S. N° 161 – 2007,
ART. UNICO, N° 2.

Las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios, para la utilización y habilitación de medios electrónicos de notificación de la resolución del reclamo designados como preferente por el reclamante, deberán implementarlos conforme a la norma técnica que dicte la Subsecretaria con el objeto de garantizar la eficacia y eficiencia de las notificaciones, resguardando la autenticidad, no repudio, integridad,

D.S. N° 161 – 2007,
ART. UNICO, N° 3.

confidencialidad y la fecha y hora de las mismas, así como la protección de los derechos de los consumidores. En cualquier caso, para los efectos previstos en el presente reglamento, se entenderá que la notificación realizada por medios electrónicos habilitados conforme a la norma técnica dictada al efecto, producirá los mismos efectos jurídicos que la notificación por carta certificada.

ARTÍCULO 8°

Recibido por la compañía telefónica, portador o suministrador de servicios complementarios un reclamo sobre el cual deba pronunciarse abrirá un expediente para su tramitación y lo inscribirá en un registro correlativo denominado “Registro de Reclamos”. En caso de reclamos que deban ser remitidos a un tercero para su pronunciamiento se estará a lo dispuesto en el [artículo 5°](#) inciso 3°, sin perjuicio de las normas relativas al Registro de Reclamos.

Sin perjuicio de lo señalado, la reclamada podrá asignar los reclamos a la oficina o agencia que estime conveniente, lo que no alterará el plazo establecido para emitir su respuesta al mismo.

El expediente deberá constituirse por los siguientes documentos, los que serán agregados en la medida que se generen:

- 1.- Formulario de reclamo, o documento en que conste su interposición y antecedentes acompañados al mismo.
- 2.- Antecedentes agregados por la reclamada y respuesta al reclamo.

El expediente deberá estar a disposición de la Subsecretaria o las Seremitt, ya sea en formato electrónico o en papel, en el lugar de su tramitación, a lo menos por 6 meses contados desde la fecha de notificación de la resolución del reclamo interpuesto. D.S. N° 161 – 2007, ART. UNICO, N° 4.

Los registros de reclamos, que podrán almacenarse mediante medios magnéticos o electrónicos, deberán contener a lo menos, los siguientes antecedentes: D.S. N° 161 – 2007, ART. UNICO, N° 5.

- 1.- Número correlativo del reclamo.
- 2.- Identificación del reclamante (nombre, rol único tributario, número telefónico).
- 3.- Domicilio donde se le deberá notificar o la designación de otro medio electrónico de notificación como preferente, habilitado por la reclamada y que permita dejar constancia de su recepción. D.S. N° 161 – 2007, ART. UNICO, N° 2.
- 4.- Fecha de presentación del reclamo.
- 5.- Empresa reclamada.
- 6.- Situación reclamada.
- 7.- Número(s) telefónico(s) vinculado(s) al reclamo.
- 8.- Monto reclamado, cuando corresponda.
- 9.- Estado de tramitación del reclamo.
- 10.- Respuesta al reclamante y fecha de envío.
- 11.- Monto del reclamo aceptado por la reclamada, cuando corresponda.

Los registros de reclamos de las compañías telefónicas, respecto de los reclamos que se le presenten y que deban ser remitidos a los portadores o suministradores de servicios complementarios para su pronunciamiento, deberán contemplar, a lo menos, los antecedentes mencionados en los números 1 a 8. D.S. N° 161 – 2007, ART. UNICO, N° 6.

Los registros de reclamos deberán estar siempre a disposición de la Subsecretaría y de las Seremitt, actualizados y auditables en todo momento.

ARTÍCULO 9°

Efectuados los trámites señalados en el artículo precedente, la reclamada deberá dar respuesta, aceptando total o parcialmente el reclamo o rechazándolo, en el plazo único e improrrogable de 15 días contados desde que se recibió el reclamo. De ser procedente, en la respuesta al reclamo deberá señalarse el plazo de solución final de la situación que dio origen al mismo.

ARTÍCULO 10°

Las compañías telefónicas, portadores o suministradores de servicios complementarios en cualquiera de sus oficinas comerciales o centros de pago o aquellos que cumplan sus funciones, deberán informar en cualquier momento al reclamante o a su representante, previo requerimiento en tal sentido, del estado de los reclamos que éstos hubieren formulado en su contra. En todo caso, para estos efectos, las compañías telefónicas, portadores o suministradores de servicios complementarios podrán establecer, previa autorización de la Subsecretaría, sistemas complementarios o alternativos de información.

La respuesta al reclamo deberá ser notificada por carta certificada dirigida al domicilio señalado por el reclamante y suscrita por una o más de las personas, designadas por el representante de la empresa debidamente facultado para ello, que integren una nómina que para estos efectos, las compañías telefónicas, portadores o suministradores de servicios complementarios ingresarán en la oficina de partes de la Subsecretaría, pudiendo modificarla en cualquier tiempo, informando con 10 días de anticipación. Una de estas personas, además, deberá ser designada por la empresa como el Coordinador de Reclamos de la misma, quien deberá estar a disposición de los funcionarios de la Subsecretaría para todos los efectos derivados de los reclamos que se interpongan al amparo del presente Reglamento.

D.S. N° 533 – 2006
ART. 1°, N° 2.

Las respuestas suscritas por quienes no integren la citada nómina a la fecha de expedición de la carta certificada, se tendrán por no efectuadas para los efectos del presente Reglamento.

La respuesta al reclamo deberá señalar expresamente el número del Registro de Reclamos y especificar y explicar los antecedentes necesarios que la fundamentan, con el objeto de procurar una debida orientación y educación del reclamante, señalando las acciones que el usuario debe adoptar para evitar que la situación reclamada se repita.

D.S. N° 533 – 2006
ART. 1° N° 3.

En las respuestas a los reclamos se deberá informar respecto del derecho que le asiste al reclamante, en caso de insatisfacción con lo resuelto, de insistir ante la Subsecretaría dentro de los 10 días siguientes contados desde la fecha de notificación de la respuesta. Asimismo, se deberá señalar que esta insistencia se podrá presentar personalmente por el reclamante o por su representante, remitirse por mano, correo o fax a la Subsecretaría o a la Seremitt, conforme a lo dispuesto en el [artículo 12°](#).

ARTÍCULO 11°

En caso de que la reclamada estime justificado un reclamo, podrá no emitir pronunciamiento a su respecto, entendiéndose que aquel ha sido aceptado una vez transcurrido el plazo de 15 días señalado en el [artículo 9°](#), sin necesidad de que medie comunicación alguna en tal sentido. En todo caso, se entenderá que la reclamada se pronuncia respecto del reclamo a la fecha de la entrega de la carta certificada con la respuesta en la Oficina de Correos.

ARTÍCULO 12°

En caso de disconformidad con lo resuelto por la reclamada, el reclamante podrá insistir ante la Subsecretaría, dentro de los diez días siguientes contados desde la fecha de notificación de la respuesta. La insistencia podrá ser presentada personalmente por el reclamante o por su representante, remitirse a la Subsecretaría o a la Seremitt por mano,

D.S. N° 533 – 2006
ART. 1°, N° 4.

correo, fax u otros medios que se habiliten para estos efectos, acompañando los antecedentes que correspondan. Dicha insistencia para ser considerada deberá, a lo menos, contener:

- 1.- Copia del reclamo presentado.
- 2.- Número del Registro de Reclamos asignado por la reclamada.
- 3.- Copia de la respuesta dada por la reclamada.
- 4.- Breve descripción de los hechos en que se funda.

La Subsecretaría podrá, en caso de imprecisiones u omisiones de alguno o algunos de los antecedentes antes mencionados, acoger a tramitación la insistencia, requiriendo se acompañen los antecedentes que estime pertinentes.

En caso de que la insistencia se presente ante una Seremitt, ésta lo remitirá dentro del tercer día a la Subsecretaría.

En caso que se deduzca reclamo ante la Subsecretaría o una Seremitt sin que exista constancia de su interposición previa ante la compañía telefónica, portador o suministrador de servicios complementarios, la Subsecretaría o la Seremitt lo enviarán, dentro del tercer día al concesionario o suministrador de servicios complementarios para que conozca de él y se pronuncie de conformidad a los artículos [8º](#), [9º](#), [10º](#) y [11º](#).

ARTÍCULO 13º

Recibida una insistencia, la Subsecretaría notificará conforme lo dispuesto en el [artículo 27 bis](#), dentro de tercero día, al Coordinador de Reclamos de la reclamada la circunstancia de haberse interpuesto la insistencia, identificándola con un número de expediente asignado por la Subsecretaría. Dentro de los 10 días siguientes, la reclamada podrá acompañar a través de las técnicas y medios electrónicos habilitados para tales efectos por la Subsecretaría, copia de la respuesta dada al reclamante y los antecedentes probatorios que estime pertinentes.

D.S. N° 161 – 2007,
ART. UNICO, N° 7.

La Subsecretaría resolverá dentro del plazo de 20 días contados desde la fecha de ingreso de la respuesta y antecedentes a que se refiere el inciso anterior, o desde la fecha en que venció el plazo para su recepción en este organismo de Estado.

ARTÍCULO 14º

Sin perjuicio de lo dispuesto en el [artículo precedente](#), de estimarlo necesario, podrá la Subsecretaría recibir testimonios u otras probanzas de oficio o petición de parte.

Los testimonios serán escuchados y dejados en acta por el Jefe de la División Jurídica de la Subsecretaría, o por quien desempeñe sus funciones o por el o los funcionarios que éste designe. En caso de reclamantes domiciliados fuera de la Región Metropolitana, los testimonios se rendirán ante el Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones correspondiente o quien cumpla sus funciones o por los funcionarios que éste designe.

No se requerirá presentar nómina de testigos, oyéndose un máximo de dos por cada parte.

ARTÍCULO 15º

La Subsecretaría resolverá conforme con el mérito de los antecedentes.

D.S. N° 161 – 2007,
ART. UNICO, N° 8.

En caso de que existan insistencias de diversos usuarios en contra de una misma compañía, que ameriten una misma resolución en el sentido de acogerlas o rechazarlas, podrá la Subsecretaría emitir una sola resolución al respecto, especificando en una nómina adjunta los antecedentes específicos de cada una de las insistencias resueltas.

La Subsecretaría notificará su resolución al reclamante, o reclamantes en su caso, y a la

reclamada, confiriéndole a ésta un plazo prudente para cumplirla. Respecto de las insistencias que se hayan resuelto a favor del o los reclamantes, ya sea total o parcialmente, y cuando el cumplimiento de lo resuelto por la reclamada se deba materializar en la facturación, se entenderá por plazo prudente aquel que corresponda a la facturación más próxima a la notificación de la resolución del reclamo, o la subsiguiente, cuando entre ambas medien menos de quince días.

No obstante lo dispuesto en el inciso precedente, la reclamada, en caso que se haya acogido total o parcialmente la insistencia, siempre deberá informar a través de las técnicas y medios electrónicos habilitados para tales efectos, a la Subsecretaría, dentro de los 15 días siguientes a la notificación, la forma en que se dio o se dará cumplimiento a lo resuelto por la Subsecretaría.

TÍTULO III

DE LOS DEMÁS RECLAMOS.

ARTÍCULO 16°

Los reclamos que se deduzcan por, entre o en contra de concesionarios, usuarios y particulares que no se encuentren regulados en el [Título II](#) de este reglamento y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la ley, de los cuerpos reglamentarios, planes y normas técnicas, se presentarán directamente ante la Subsecretaría o las Seremitt, en cuyo caso, deberán ser puestos a disposición de la Subsecretaría dentro del tercer día.

Los reclamos podrán presentarse personalmente o por representante, por mano, correo o fax o por otros medios que se habiliten para éstos efectos. El reclamo deberá, a lo menos, contener:

- 1.- Individualización del reclamante (nombre, número de rol único tributario y número telefónico).
- 2.- Domicilio donde se le deberá notificar.
- 3.- Fecha de presentación del reclamo.
- 4.- Empresa o particular reclamado.
- 5.- Situación reclamada.
- 6.- Monto reclamado, cuando corresponda.
- 7.- Antecedentes agregados al reclamo.
- 8.- Firma del reclamante.

ARTÍCULO 17°

El plazo para entablar los reclamos será de 20 días contados desde la fecha en que el reclamante tomó conocimiento del hecho reclamado. Para estos efectos, cuando corresponda, la fecha máxima de pago de la boleta, factura, o cuenta que se reclama se presumirá como la fecha en que se tomó conocimiento.

ARTÍCULO 18°

Recibido un reclamo, la Subsecretaría enviará copia del mismo mediante carta certificada dirigida al domicilio de la reclamada, quien tendrá un plazo de 10 días para informar a la Subsecretaría. La Subsecretaría podrá prorrogar el plazo referido a petición de parte y atendiendo a la especificidad o complejidad técnica que el reclamo involucre. En todo caso, el plazo total para evacuar el traslado no podrá ser mayor a los 15 días.

ARTÍCULO 19°

Recibido o no el informe, la Subsecretaría resolverá dentro del plazo de 20 días contados desde la fecha de ingreso del informe a que se refiere el inciso anterior, o desde la fecha en que venció el plazo para su recepción en este organismo de Estado.

ARTÍCULO 20°

Para los efectos de las pruebas y de la resolución del reclamo, se estará a lo dispuesto en los [artículos 14° y 15°](#) del presente reglamento.

La Subsecretaría notificará su resolución al reclamante y reclamado y conferirá un plazo prudente para su cumplimiento.

TÍTULO IV

DE LOS EFECTOS DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

ARTÍCULO 21°

Los reclamos a que se refiere el [Título II](#), que impugnen la totalidad o la parcialidad del cobro de un servicio de telecomunicaciones, incluyendo la impugnación de una o más llamadas telefónicas, en caso de ser resueltos a favor del reclamante, obligarán a la reclamada a restituir al favorecido las sumas correspondientes que éste hubiera pagado antes de tal evento, con los reajustes e intereses legales. Asimismo, será responsabilidad de la reclamada reponer al reclamante favorecido a la situación anterior al reclamo, si ella se hubiere alterado a causa del ejercicio de acciones de cobranza, sin costo para el reclamado y sin perjuicio de las acciones que a éste le asistan por los eventuales perjuicios provocados con tales acciones de cobranza.

ARTÍCULO 22°

Cuando el reclamo tenga por objeto la impugnación de una o más llamadas telefónicas contenidas en la cuenta única telefónica y siempre que se pague el saldo no impugnado, no procederá el corte del servicio, sin perjuicio de lo que en definitiva se resuelva.

El pago del saldo no impugnado no se considerará como un pago parcial para los efectos del inciso 1° del artículo 53° del [Decreto Supremo N° 425 de 1996, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento del Servicio Público Telefónico](#).

En caso que el reclamo no se haya interpuesto directamente ante la compañía telefónica emisora de la cuenta única telefónica, para los efectos de pagar el saldo no impugnado, el reclamante deberá acreditar su interposición a través del comprobante respectivo. El portador o suministrador de servicios complementarios que reciba directamente reclamos por cualquier medio que no permita al reclamante la obtención en el mismo acto de un comprobante de interposición, deberá establecer un sistema de comunicación en línea que permita a la compañía emisora de la cuenta verificar el hecho de la interposición del reclamo, para los efectos de que el reclamante pague el saldo no impugnado.

D.S. N° 161 – 2007,
ART. UNICO, N° 9.

ARTÍCULO 23°

En todo caso, interpuesto un reclamo, la Subsecretaría podrá impartir, en el marco de sus atribuciones, las órdenes que estime pertinentes para la protección de los derechos de los usuarios.

TÍTULO V

DISPOSICIONES VARIAS

ARTÍCULO 24°

Las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios sólo podrán hacer pública la información relacionada con sus propios reclamos.

La Subsecretaría podrá solicitar, en cualquier tiempo, copia de los registros de reclamos, la que deberá ser remitida en la forma y plazo que se solicite. Será facultad de la Subsecretaría el hacer pública la información contenida en dichos registros.

ARTÍCULO 25°

Los reclamos que se interpongan en contra de permisionarios de servicios limitados de televisión por sus usuarios, se tramitarán de conformidad con las normas contenidas en los [Títulos II](#) y [IV](#) del presente reglamento.

ARTÍCULO 26°

Los plazos que contempla el presente reglamento se entenderán de días hábiles. Si un plazo vence en día sábado, se entenderá automáticamente prorrogado para el día hábil siguiente.

ARTÍCULO 27°

Todas las notificaciones que la Subsecretaría realice a los reclamantes en el marco del procedimiento de reclamos, se harán por carta certificada y se entenderán practicadas una vez transcurridos 5 días hábiles contados desde la recepción de la carta en la Oficina de Correos correspondiente.

D.S. N° 161 – 2007,
ART. UNICO, N° 10.

Con todo, los reclamantes podrán, en su primera presentación o durante la tramitación de la insistencia, señalar como medio preferente de notificación una casilla de mensaje electrónico, situación en la cual la notificación se realizara conforme a la norma técnica que dicte la Subsecretaría con el objeto de garantizar la eficacia y eficiencia de las notificaciones, resguardando la autenticidad, no repudio, integridad, confidencialidad y la fecha y hora de las mismas, así como la protección de los derechos de los consumidores, la cual producirá todos sus efectos jurídicos, sin que adicionalmente se les deba notificar por carta certificada.

RES. EX. N° 1.368
2007.

ARTÍCULO 27° BIS

Todas las notificaciones que la Subsecretaría realice a las reclamadas, así como la transferencia de documentos y/o antecedentes en el marco de un procedimiento de reclamos, se harán por intermedio de técnicas y medios electrónicos conforme a la norma técnica que dicte la Subsecretaría.

D.S. N° 161 – 2007,
ART. UNICO, N° 11.

La Subsecretaría, a petición de parte y mediante resolución fundada, podrá eximir a alguna reclamada de la obligación de utilización de las técnicas y medios electrónicos dispuestos para la tramitación de los reclamos, los que deberán relacionarse mediante el intercambio de documentación en soporte papel y serán notificados mediante carta certificada. En este caso, el plazo dispuesto en el [artículo 13°](#), para que la reclamada acompañe los antecedentes probatorios que estima pertinente, será de 5 días.

ARTÍCULO 28°

El presente reglamento deberá publicarse en la guía telefónica que las compañías telefónicas local deben distribuir de conformidad al artículo 39° del [Decreto Supremo N° 425 de 1996](#), ya citado y mantener en lugar visible para el público en los centros de pago y oficinas comerciales de las compañías telefónicas, portadores, suministradores de servicios complementarios y demás concesionarios y permisionarios de telecomunicaciones que presten servicios de telecomunicaciones.

ARTÍCULO 29°

Sin perjuicio de la normativa contenida en el presente reglamento, las infracciones a la ley, sus reglamentos, planes técnicos fundamentales y normas técnicas, serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones del título VII de [la Ley](#).

ARTÍCULO 30°

Respecto de los reclamos o insistencias carentes de fundamento plausible la Subsecretaría podrá rechazarlos de plano y, en caso de que se refieran a materias manifiestamente ajenas a la competencia de la Subsecretaría, se remitirán los antecedentes a la autoridad competente, informando al reclamante, conforme con el procedimiento dispuesto en el artículo 14 de la [ley N° 19.880 de Bases sobre procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado](#).

D.S. N° 161 – 2007,
ART. UNICO, N° 12.

TÍTULO VI

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

PRIMERA: El presente reglamento comenzará a regir a contar del primer día hábil del mes subsiguiente al de su publicación en el Diario Oficial.

SEGUNDA: Dentro de los diez días siguientes a la entrada en vigencia del reglamento, los concesionarios, suministradores de servicios complementarios y permisionarios que presente servicios de telecomunicaciones a terceros deberán informar mediante carta certificada a la Subsecretaría el domicilio donde ésta deberá practicar las comunicaciones y notificaciones contempladas en el presente reglamento. El no cumplimiento de lo anterior habilitará a la Subsecretaría para notificar a la reclamada en cualquiera de las oficinas que ésta registre en ese organismo de Estado.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA DECRETO SUPREMO N° 161, DE 2007

El presente decreto entrará en vigor transcurridos 90 días desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial. Dentro de ese plazo, la Subsecretaría dictará las normas técnicas que regulen la habilitación de los medios electrónicos de notificación, -ya sea entre la reclamada y la reclamante, y la Subsecretaría y las reclamadas- así como las condiciones de funcionamiento de los sistemas de transferencia electrónica de la información a intercambiar entre la Subsecretaría y las reclamadas, con miras a garantizar la eficiencia y eficacia de las comunicaciones electrónicas y la protección de los derechos de los consumidores.

NORMAS RELACIONADAS:

TIPO DE NORMA	FECHA PROMULGACIÓN NORMA Y FECHA PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL	DESCRIPCIÓN
DS 556 - 1997	FECHA PROMULGACIÓN 30.12.1997 PUBLICACIÓN D. OFICIAL 17.07.1998	REGLAMENTA TRAMITACIÓN Y RECLAMOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
DS 533 - 2000	FECHA PROMULGACIÓN 02.10.2000 PUBLICACIÓN D. OFICIAL 28.02.2001	NORMA MODIFICATORIA FIJA REFUNDIDO D.S. N° 556

<u>DS 590 - 2004</u>	FECHA PROMULGACIÓN 04.10.2004 PUBLICACIÓN D. OFICIAL 04.12.2004	NORMA MODIFICATORIA
<u>DS 161 - 2007</u>	FECHA PROMULGACIÓN 26.02.2007 PUBLICACIÓN D. OFICIAL 25.06.2007	NORMA MODIFICATORIA
<u>Ley General de Telecomunicaciones</u>	FECHA PROMULGACIÓN 15.09.1982 PUBLICACIÓN D. OFICIAL 02.10.1982	NORMA RELACIONADA
<u>Ley 19.880 - 2003</u>	FECHA PROMULGACIÓN 22.05.2003 PUBLICACIÓN D. OFICIAL 29.05.2003	NORMA RELACIONADA
<u>DS 425 - 1996</u>	FECHA PROMULGACIÓN 27.12.1996 PUBLICACIÓN D. OFICIAL 09.08.1997	NORMA RELACIONADA
<u>DS 510 - 2004</u>	FECHA PROMULGACIÓN 08.09.2004 PUBLICACIÓN D. OFICIAL 07.12.2004	NORMA RELACIONADA
<u>RES. EX. 1368 - 2007</u>	FECHA DICTACIÓN 02.11.2007 PUBLICACIÓN D. OFICIAL 12.11.2007	APRUEBA NORMA TÉCNICA QUE REGULA LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE NOTIFICACIÓN RELATIVOS AL REGLAMENTO SOBRE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, DECRETO N° 556, DE 1997 NORMA RELACIONADA