

RECEPCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

En qué consiste:

La Subsecretaría de Telecomunicaciones, según Reglamento, tiene la facultad de resolver los reclamos con insistencia, que los usuarios interpongan en contra de las empresas de telecomunicaciones, después de haber reclamado en primera instancia en la compañía respectiva.

Dirigido a quienes:

Usuarios de servicios de telecomunicaciones que han reclamado en primera instancia ante la empresa proveedora del servicio.

Qué requisitos se deben cumplir:

El usuario debe en primer lugar interponer su reclamo en la compañía proveedora del servicio, esperar la respuesta de ésta en un plazo de 20 días hábiles y luego, en caso de no recibir respuesta o bien de no estar conforme con la respuesta recibida, acudir a las oficinas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones e insistir en el reclamo.

Documentos requeridos:

- 1) Copia del reclamo presentado en la empresa proveedora del servicio de telecomunicaciones.
- 2) Número del Registro de Reclamos asignado por la empresa de telecomunicaciones al momento de presentar el reclamo.
- 3) Copia de la respuesta dada por la empresa.
- 4) Adjuntar Boleta o factura, contrato u otro antecedente necesario para fundamentar su reclamo.
- 5) Breve descripción de los hechos en que se fundamenta el reclamo.

Cuánto demora:

La recepción del reclamo toma en los Módulos de Atención en promedio, unos 15 a 25 minutos. El tiempo aproximado para la resolución del reclamo es en promedio de dos meses a partir de la fecha de interposición del reclamo.

Dónde se realiza:

Oficinas de Atención de Consumidores, Amunategui 139, Piso 1
SEREMI de Transportes y Telecomunicaciones

Marco Legal:

Decreto N° 533/2001, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones

Producto:

Si el conflicto es resultado a favor del usuario, la compañía debe restituir las sumas correspondientes, si el usuario ya las hubiera cancelado, más los reajustes e intereses.

Observaciones: