


6116

ORD. N° _____ / DFRS 10075/F-11

DOCUMENTO	
ORIGINAL <input checked="" type="checkbox"/>	COPIA <input checked="" type="checkbox"/>
RETIRADO POR:	
NOMBRE	DIV/DEPTO.
	

- ANT.: 1. Ingreso Subtel 50.325 de 27.06.2013.
2. Informe técnico SGF N°13.373 de 05.08.2013.
3. Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.
4. Decreto N°556 de 17.07.1998, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de servicios de Telecomunicaciones.
4. Oficio Circular Subtel N°41 de 29.09.2005

MAT.: Formula cargo, imparte instrucción y fija plazo.

SANTIAGO, **02 SET. 2013**

A : REPRESENTANTE LEGAL DE ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

1. En atención al ingreso de ANT. 1), esta Subsecretaría en atención al Reclamo con Insistencia N°333778, de fecha 24.04.13, ingresado por doña Patricia Jaramillo Vergara, ordenó que se fiscalizara el cumplimiento de la normativa sectorial conforme a la insistencia ingresada y donde se reclama haber concurrido a Entel PCS Telecomunicaciones S.A., en la ciudad de Osorno, para impugnar su boleta; sin embargo, en este lugar fue derivada a conversar telefónicamente con el área de atención de clientes, tras lo cual su requerimiento quedó registrado bajo el N° 151696782, y a la espera de una respuesta por parte de la compañía, lo que no ocurrió y además se generó una segunda boleta con los mismo cobros, el cual por no poder ser impugnado le generó el corte del servicio.
2. Que, en atención a lo expuesto precedentemente la presente fiscalización debe ser complementada con el expediente administrativo que se generó ante esta Subsecretaría, con fecha 24.04.13, a través de la interposición del Reclamo Con Insistencia ya referido caratulado bajo el N° 333778/13 y que además fue resuelto a través de la Resolución Exenta N°05001/13 de fecha 03.06.13.
3. Que, del proceso de fiscalización se pudo determinar que existen tres formas o procedimientos para impugnar la cuenta única telefónica del suscriptor: 1) Presencialmente ante la agencia respectiva, 2) A través del "Fono Clientes" y 3) Desde del propio teléfono del suscriptor.

4. Para el caso en particular se pudo determinar que la suscriptora, concurrió a la sucursal de su representada en Osorno, para impugnar, objetar u oponerse al monto facturado en la boleta N°90010962, emitida con fecha 21 de enero de 2013, tras lo cual el ejecutivo que la atendió, no procedió "in actum" a objetar el documento sino que la derivó a una línea telefónica, dentro de la misma sucursal, denominado "fono clientes", registrándose su requerimiento bajo el N° 151696782, del cual no fue posible obtener a través de esta fiscalización ni tampoco mediante el expediente administrativo ya individualizado, el registro de la respuesta a dicho reclamo, requerimiento o solicitud presentada ante su representada, a lo que se suma además el hecho que al no permitírsele la impugnación respectiva, esto le significó que su servicio telefónico fuera suspendido injustificadamente.
5. La falencia descrita reviste gran importancia por el número indefinido de casos que pueden encontrarse en la misma situación, y además por la inobservancia a la normativa sectorial que entrega al suscriptor el beneficio de permitírsele la impugnación del monto reclamado, pagando solo el cargo fijo respectivo y con ello impedir un eventual corte de servicio.
6. En definitiva, ha quedado establecido en este caso que no le fue posible a la suscriptora impugnar presencial ni telefónicamente, el monto de la cuenta única Telefónica emitida en enero de 2013 y a consecuencia de ello, su servicio telefónico fue suspendido, advirtiéndose que su representada no ha dado estricto cumplimiento a la normativa sectorial de orden público que al efecto rige.
7. En virtud de lo anterior, mediante el presente oficio y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 36° A de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, notifico a Ud. el siguiente cargo:

CARGO ÚNICO:

"Haber infringido artículo 28 Bis), de la Ley General de Telecomunicaciones, en relación al artículo 22° del Decreto Supremo N° 556 de 1997, Reglamento sobre Tramitación y resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones en concordancia con el Oficio Circular N°41 de 29 de Septiembre de 2005 que instruye respecto al tratamiento de montos impugnados como consecuencia de la interposición de reclamos, al impedir la impugnación del monto no reconocido cobrado a través de la cuenta única telefónica"

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.

8. De igual forma, su representada deberá en un plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación del presente oficio, presentar un informe debidamente justificado, respaldado y documentado, respecto de las medidas inmediatas y también de mediano plazo que su representada adoptará para los efectos de dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en el artículo 28°Bis de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones en relación al Título IV del Decreto Supremo N°556 respecto del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, informando a esta Subsecretaría de Estado, sobre las materias señaladas precedentemente, haciendo referencia al número de identificación (ORD. N° XXXXX/ F-11), incluido en la parte superior del mismo bajo apercibimiento de lo establecido en el inciso primero del artículo 38° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

Saluda atentamente a Ud.,



JORGE ATTON PALMA
Subsecretario de Telecomunicaciones

JMO/CTA/MZP/IAG

DISTRIBUCIÓN:

- Entel PCS Telecomunicaciones S.A.: Av. Andrés Bello N°2711, Piso 14, Las Condes, Región Metropolitana.
- División Fiscalización.
- División Jurídica.
- Equipo Clasificador (ct).
- Oficina de Partes.

V°B° Unidad Jurídica.

