


ORD N° 7612 / DAP N°10.897/F-40

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

ANT.: 1) Ley N° 18.168 de 1982, General de Telecomunicaciones.

2) Ingreso SUBTEL N°61.240, de 09/08/2013, denuncia del Sr. Jorge González Athens.

3) ORD. SUBTEL N° 5.840 del 21/08/2013, traslada denuncia a Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

4) Ingreso SUBTEL N° 61.670 del 12/11/2013, respuesta por denuncia de Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

5) Informe Técnico N° 58 del 03/10/2013.

MAT: Formula cargo e instruye bajo apercibimiento legal.

SANTIAGO, **18 OCT. 2013**

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

DE: SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

De acuerdo a lo detallado en el informe del ANT. 5), mediante oficio indicado en ANT. 3), esta Subsecretaría de Estado solicitó a su representada, entregar un informe al tenor de la denuncia del usuario Sr. Jorge González Athens, presentada mediante el ingreso del ANT. 2), respecto que al momento de efectuar el reclamo que indica a través del Nivel 105, sus llamadas fueron cortadas por ejecutivos de atención, y que una vez que es atendido y recibe un número de reclamo para su seguimiento, éste posteriormente no aparecía registrado en el sistema de la empresa. El requerimiento de información de ANT. 3) debía incluir los medios de verificación, grabaciones, registro de llamadas u otros, que permitieran aclarar la situación planteada.

En la respuesta de su representada del ANT. 4), no se entrega antecedente alguno en este sentido, impidiendo a esta Subsecretaría de Estado verificar la efectividad de lo denunciado, ya que se indica sólo que el reclamo interpuesto por el usuario fue resuelto a su plena satisfacción.

En virtud de lo anteriormente expuesto, mediante el presente oficio y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 36° A de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones en relación con el ORD de ANT. 3), notifico a Ud. el siguiente cargo:

CARGO ÚNICO:

“Haber infringido las disposiciones contenidas en la letra K del artículo 6° del Decreto Ley N°1.762 de 1977 y el inciso 2° del artículo 37° de la Ley N°18168, General de Telecomunicaciones, al no cumplir con la obligación de proporcionar la información requerida en la forma y condiciones fijadas por esta Subsecretaría de Estado”.

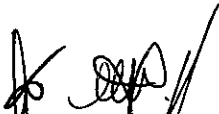
Del mismo modo, informo a Ud., en la calidad que inviste, que cuenta con un plazo de 10 días hábiles, contados de la notificación legal del presente oficio, para formular sus descargos ante el Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, presentación en la que deberá fijar un domicilio dentro del 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.

Sin perjuicio de lo anterior, su representada deberá en un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación legal del presente oficio, remitir a esta Subsecretaría, la información solicitada mediante ORD. SUBTEL N° 5.840 del 21/08/2013. Lo anterior, bajo el apercibimiento de lo dispuesto en el artículo 38°, inciso primero de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

Le saluda atentamente,



JORGE ATTON PALMA
Subsecretario de Telecomunicaciones



JMO/VRC/JBD
DISTRIBUCIÓN:

- Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Avda. Andrés Bello N°2711, piso 14, Las Condes, R.M.
- División Jurídica.
- División Fiscalización.
- Equipo clasificador (c.i)
- Oficina de Partes.

V°B° División Jurídica



INFORME TÉCNICO N° 58 / F-40

- ANT.: 1) Ingreso SUBTEL N° 61670 del 12/11/2013, respuesta por denuncia de Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
2) ORD. SUBTEL N° 5840 del 21/08/2013, traslada denuncia a Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
3) Ingreso SUBTEL N°61240, de 09/08/2013, denuncia del Sr. Jorge González Athens.
4) Ley N° 18.168 de 1982, General de Telecomunicaciones.

MAT.: Informa resultado de fiscalización de cumplimiento de entrega de información por Entel PCS Telecomunicaciones S.A., por denuncia.

SANTIAGO, 03 de octubre de 2013.

A : VIRGINIA REGINATO CONTRERAS, JEFE DEPARTAMENTO ANÁLISIS Y PLANIFICACIÓN

DE : JOSÉ BUSTOS DÍAZ

Mediante documento de ANT. 1), el Sr. Javier González Athens denunció a esta Subsecretaría de Estado, que al momento de efectuar un reclamo a través del Nivel 105 de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., en adelante Entel, **sus llamadas fueron cortadas por ejecutivos de atención, y luego de recibir un número de reclamo, éste posteriormente no aparecía registrado en el sistema de la empresa**, razón por la que solicita la intervención de SUBTEL.

En atención a lo anterior, se trasladó la denuncia a Entel mediante el ANT. 2), **requiriendo a la concesionaria un informe que diera cuenta de lo denunciado por el Sr. González Athens, debiendo incluir los medios de verificación, grabaciones u otros, que permitieran aclarar la situación planteada**, como asimismo debía informar a esta Subsecretaría, respecto de la resolución de lo reclamado por el denunciante, indicando el problema y las acciones desarrolladas para dar satisfacción al usuario.

En respuesta a lo solicitado, Entel ingresó su respuesta mediante el ANT. 3), constatándose que:

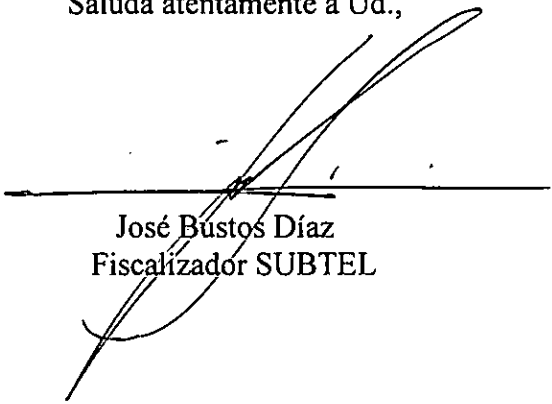
- 1) En la presentación señalada **la concesionaria no entrega antecedente alguno, que permita verificar lo denunciado, esto es la mala atención al usuario que deseaba interponer su reclamo a través del Nivel 105, el que sufrió cortes de sus llamadas y el desconocimiento posterior del número del reclamo entregado por Entel.**
- 2) Entel informa únicamente que *“existió una dificultad puntual de orden administrativo, que originó que el equipo utilizado por el Sr. Javier González Athens, fuera bloqueado por mora en el pago de las obligaciones del equipo terminal, lo cual fue resuelto en su totalidad, el día 16 de agosto del presente año y a plena satisfacción del cliente. En este sentido, es importante indicar que la resolución del reclamo fue informada al cliente*

mediante carta dirigida a la dirección del Sr. Javier González.”, sin pronunciarse sobre la materia de lo denunciado.

De los antecedentes anteriores, se puede concluir que Entel no cumplió con la entrega de los antecedentes requeridos, que permitieran a esta Subsecretaría de Estado aclarar la denuncia en comento.

En atención a los hechos constatados por esta División de Fiscalización, se propone remitir los antecedentes a la Unidad Jurídica de la División, a fin de que evalúe las acciones que correspondan de acuerdo a derecho.

Saluda atentamente a Ud.,



José Bustos Díaz
Fiscalizador SUBTEL

**MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES**

ROL N°:

SERVICIO: PÚBLICO

AFECTADO	REPRESENTANTE	DOMICILIO
ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A	Manuel Araya	Avda. Andrés Bello N° 2711, piso 14, Las Condes
		ROL ÚNICO TRIBUTARIO 96.806.980-2

CARGO ÚNICO:

“Haber infringido las disposiciones contenidas en la letra K del artículo 6° del Decreto Ley N°1.762 de 1977 y el inciso 2° del artículo 37° de la Ley N°18168, General de Telecomunicaciones, al no cumplir con la obligación de proporcionar la información requerida en la forma y condiciones fijadas por esta Subsecretaría de Estado”.

PARTES	ABOGADO	DOMICILIO
SENTENCIA DEFINITIVA	FECHA DE DICTACIÓN	NÚMERO TOTAL DE FOJAS

ORD N° 7612 / DAP N° 10897/ F-40

CARGO

EN SANTIAGO, a veintitrés de Octubre de dos mil trece, siendo las 15,45 horas, en Avenida Andrés Bello N° 2711, piso 14, Comuna de Las Condes, notifiqué al **REPRESENTANTE LEGAL** de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, el cargo de fecha 18 de Octubre de 2013, ORD N° 7612 / DAP N° 10897/ F-40, por cédula que deje en copia íntegra de todo con una persona adulta de ese domicilio, secretaria de nombre Verónica Recabarren. No firmó.

