



ORD. N° 8226 /FISC N° 10.637/F-44

DOCUMENTO

ORIGINAL COPIA
 RETIRADO FOR:

NOMBRE [Signature] DIV/DEPTO. FISC

- ANT.: 1) Decreto Ley N°1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría.
 2) Ley N° 18.168 de 1982, General de Telecomunicaciones.
 3) Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N°194, de 2012, del Ministerio del Transporte y Telecomunicaciones.
 4) Informe Técnicos DGR N° 305_1, de 28.10.2013

MAT.: Formula cargos, e imparte Instrucciones bajo apercibimiento legal.

07 NOV. 2013

SANTIAGO,

A : REPRESENTANTE LEGAL, VTR BANDA ANCHA (CHILE) S.A.

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

1. La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en el mes de octubre del presente año procedió a fiscalizar a las Concesionarias e ISP, respecto de la implementación del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 194 de 20/11/2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
2. En este contexto se realizó visita inspectiva a la oficina comercial de VTR Banda Ancha (Chile) S.A., en adelante VTR, ubicada en San Antonio 467, de la comuna de Santiago.
3. Producto de lo anterior, según da cuenta el informe de fiscalización de ANT.4), se constataron las siguientes irregularidades:

a) Nivel de Atención vía Web y Telefónica o Número Telefónico

- Se constató, que en el sitio web de VTR, en su página de inicio el vínculo para interponer reclamos no se encuentra difundido en forma destacada, con poca visibilidad lo que implica que se hace dificultosa la búsqueda para poder interponer un reclamo.
- Al interponer reclamos a través de la numeración difundida (Nivel 105) para clientes y nivel 6003100105 para clientes de otras empresas), se escucha grabación que hace mención a otra numeración (6008009000) para consultas comerciales y ayuda técnica.



b) Difusión de medios y horarios de atención

- Se constató que no se difunde en forma destacada en los respectivos documentos de cobro, los diferentes medios y horarios de atención que disponen para recibir los reclamos, detallando las direcciones y números telefónicos o niveles de acceso respectivos, según corresponda.

c) Asignación del Número Correlativo Telefónico /Web.

- Se constató que los ejecutivos de clientes no ingresan reclamos de tipo técnico y recomiendan que llamen al área técnica 6008009000 y no entregan números correlativos.
- Se constató que a nivel de la WEB no se pudo obtener el número correlativo.

d) Formulario de Reclamos y Expedientes de Reclamos

- Se constató que en la página Web, el formulario de reclamos no tiene todos los campos exigidos.
- No permitir que la apertura de un expediente para la tramitación del reclamo, sea con número correlativo de expediente y agregar documentos en la medida que se generen.

4. En virtud de lo anterior, mediante el presente oficio y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36° A de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, notifico a usted los siguientes cargos:

PRIMER CARGO:

“No haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los incisos 1°, 3° y 5° del artículo 5° del Decreto Supremo N° 194 del 20 noviembre del 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Telecomunicaciones, al recibir reclamos por teléfono mediante más de una numeración especial habilitada para esos efectos y no permitir visualizar adecuadamente el vínculo de la página de inicio del sitio Web para interponer reclamos; al no difundir en forma destacada en los respectivos documentos de cobro los diferentes medios y horarios de atención que disponen para recibir los reclamos, detallando las direcciones y números telefónicos o niveles de acceso respectivos, según corresponda; al no tener implementada la asignación a cada reclamo del número correlativo, independiente de la insatisfacción o disconformidad manifestada o si éste es de solución inmediata.”

SEGUNDO CARGO:

“No haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 8° del Decreto Supremo N° 194 del 20 noviembre del 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Telecomunicaciones, al no contener la página web los campos obligatorios números 1, 3, 5 y 9 del formulario en formato electrónico diseñado exclusivamente para la presentación de reclamos.”



TERCER CARGO:

“No haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los incisos 1° y 2° del artículo 10° del Decreto Supremo N° 194 del 20 noviembre del 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Telecomunicaciones, al no permitir que la apertura de un expediente para la tramitación del reclamo, sea con número correlativo de expediente y no permitir agregar documentos en la medida que se generen.”

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.

- 5. Sin perjuicio de lo anterior, a partir del décimo día hábil contado desde la notificación legal del presente oficio, su representada deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones que se imputan infringidas, debiendo en igual plazo, mediante un informe técnico dirigido a la División Fiscalización de esta Subsecretaría de Estado, debidamente justificado, respaldado y documentado, informar sobre las acciones y medidas que adoptará y ejecutará, precisando los plazos de las mismas, para dar cumplimiento a la normativa sectorial, en lo concerniente a la implementación del citado Reglamento, haciendo referencia al número que identifica este documento (ORD N°XXXX/ FISC 10.637/F44). Esta orden y plazo se imparte y fija bajo apercibimiento de lo previsto en el inciso primero del artículo 38° de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

Saluda atentamente a Ud.,

JORGE MOLINA OSORIO
Subsecretario de Telecomunicaciones
Subrogante

MCO/CTA/VRC/RSA/rsa
DISTRIBUCIÓN:

- Representante Legal VTR Banda Ancha (CHILE) S.A., Avenida Del Valle N°534, piso 6, Huechuraba
- División Fiscalización.
- División Jurídica.
- Equipo Clasificador (c.i).
- Oficina de Partes.
- Unidad Jurídica. ✓