


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

ORD. N° 8229 /FISC N° 11.385/ F-44

- 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) Informes Técnicos DGR N° 307\_2/13 de 02.10.2013.

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

SANTIAGO, **07 NOV. 2013**

A : REPRESENTANTE LEGAL, CLARO COMUNICACIONES S.A.

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

1. La Subsecretaría de Telecomunicaciones, durante el mes octubre del presente año, procedió a fiscalizar a las Concesionarias e ISP, respecto a 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 realizaron visitas inspectivas a la oficina comercial de CLARO COMUNICACIONES S.A., en adelante CLARO, ubicada en Atacama N° 456 de la ciudad de Copiapó.
3. Producto de lo anterior, según dan 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 la página web de CLARO, no hay vínculo (página de inicio), para poder interponer un reclamo vía Web.
    - Se verificó que no hay referencia a numeración especial para interponer reclamos telefónicamente. En Atención Telefónica indica varias opciones: Desde tu celular Claro 103, desde cualquier teléfono fijo 800 171 171, desde cualquier compañía 25838380 y atención reclamo 105. El nivel publicitado 800171171 es compartida para reclamos, ventas o consultas y no es de exclusividad para reclamos de telecomunicaciones.

- b) **Difusión de medios y horarios de atención**
- Se constató que no se difunde en forma destacada en la página web y 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) **Atención telefónica/ Web los 24 horas del día los 7 días de la semana.**
- No hay atención vía Web las 24 horas del día los 7 días de la semana, dado que no es posible interponer reclamos.
  - Se constató que no hay referencia a numeración especial para interponer reclamos, por lo que no hay funcionamiento de éste las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
  - Se reciben reclamos en forma compartida en el nivel 800171171, con atenciones de informaciones y otras, con atención de lunes a viernes desde las 09:00 a las 21:00 hrs.
- d) **Asignación del Número Correlativo Telefónico /Web.**
- El sistema de CLARO no entrega un número de reclamos correlativo en forma exclusiva.
  - La Web no permite interponer reclamos.
- e) **Formulario de Reclamos y Expediente de Reclamos**
- Se constató que no se tiene implementado en página Web, el formulario de reclamos, para interponer los reclamos por esta vía.
  - El formulario de reclamo presencial, no tiene número correlativo y respuesta de notificación.
  - No permitir que la apertura de un expediente para la tramitación del reclamo, sea con número correlativo de expediente y por ende constituir el expediente.
- f) **Montos Impugnados**
- Se detectó que no se permite pagar los montos no impugnados en telefonía fija (Hogar), si se permite para telefonía móvil.
- g) **Publicación Reglamento y Derechos de los Usuarios.**
- Se constató que no hay publicación en el sitio Web del reglamento de reclamos y un instructivo con los Derechos de los usuarios.
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 1º, 3º, 4º y 5º del artículo 5º 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 disponer del 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 atender las 24 horas los 7 días la semana vía Web, 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 1º y 2º del artículo 8º 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 existir vínculo para interponer reclamos y formulario web diseñado para estos efectos y al no entregar número correlativo de reclamos en formulario presencial, el medio de respuesta o notificación, motivo por el cual no se entrega copia íntegra del formulario de reclamo presencial.”

#### **TERCER CARGO:**

“No haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los incisos 1º y 2º del artículo 10º 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 la constitución de este con todos los antecedentes a que se generen.”

#### **CUARTO CARGO:**

“No haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el incisos 2º del artículo 29º 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 pagar los montos no impugnados al reclamante en telefonía fija (Hogar) y actualizar sus cobros.”

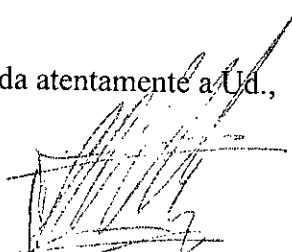
**CUARTO CARGO:**

“No haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 33° 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 mantener en un lugar visible del sitio Web el reglamento de reclamos y el instructivos con los Derechos de los usuarios, así como en la oficina de atención comercial ubicada en calle Balmaceda N° 2355, Local H a la L, Mall Plaza, de la ciudad de Antofagasta, no tiene el instructivo con los Derechos de los Usuarios.”

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 11.384/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

CCO/CTA/VRC/RSA/rsa  
DISTRIBUCIÓN:

Representante Legal CLARO CHILE S.A., Av. El Salto N° 4001, piso 10, comuna de Huechuraba, R. M.

- División Fiscalización.
- División Jurídica.

Equipo Clasificador (c.i.)

- Oficina de Partes.
- B° Unidad Jurídica.