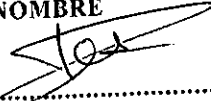


<b>DOCUMENTO</b>	
ORIGINAL <input checked="" type="checkbox"/>	COPIA <input checked="" type="checkbox"/>
RETIRADO POR:	
NOMBRE	DIV/DEPTO.
	FISC

ORD. N° 8327 /FISC N° 11.442/ F-2

- 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° 312\_1, de 26.09.2013 y DGR N°312\_2 de 30.10.2013.

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

SANTIAGO, 08 NOV. 2013

A : REPRESENTANTE LEGAL, COMPAÑÍA DE TELÉFONOS DE COYHAIQUE S.A.

DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

1. La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en los meses de septiembre y 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 visitas inspectivas a las oficinas comerciales de COMPAÑÍA DE TELÉFONOS DE COYHAIQUE S.A. en adelante TELCOY ubicadas en Arauco N° 161, en Los Laureles N° 075, Local 10, Isla Teja y en San Carlos N° 107, todas de la ciudad de Valdivia.
3. Producto de lo anterior, según da cuenta los informes de fiscalización de ANT.4), se constataron las siguientes irregularidades:



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

- Hay varias numeraciones para la recepción de reclamos en telefonía fija y móvil: 105, 6008004000, 103 y 104, las que no son solo para atender reclamos.
- El vínculo en la página de inicio no está destacado y es poco claro, indica "consultas, sugerencias o reclamos".
- No permite ingresar reclamos a la Web si no está registrado como cliente.

**b) Difusión de medios y horarios de atención**

- Se constató que no se difunde 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 a nivel de la WEB y atención telefónica no se pudo obtener el número correlativo de reclamo para las situaciones de problemas técnicos.

**d) Formulario de Reclamos y Expedientes de Reclamos**

- Se constató que en la página web y atención telefónica, el formulario de reclamos no informa el número correlativo de reclamo.
- En formulario de reclamo web no tiene monto reclamado.
- No tiene medio preferente de notificación.

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; no tiene vinculo de la página de inicio del sitio Web para interponer reclamos y no permite ingresar reclamos en WEB si no está registrado como cliente; no 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, al no tener implementada la asignación a cada reclamo del número correlativo en la web y telefónico para reclamos.”

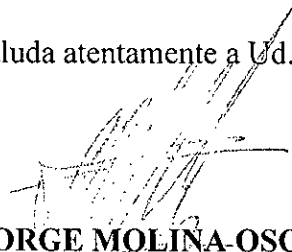
**SEGUNDO CARGO:**

“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 tener en el formulario web el monto reclamado y no especifica medios de notificación.”

Del mismo modo, informo a Ud., en la calidad que me 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 11.442/F2). 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/CVM/cvm  
DISTRIBUCIÓN:

- Representante Legal COMPAÑÍA DE TELÉFONOS DE COYHAIQUE S.A. , Simón Bolívar N°191, Coyhaique.
- División Fiscalización.
- División Jurídica.
- Equipo Clasificador (c.i).
- Oficina de Partes. ✓

V°B° Unidad Jurídica.