

DOCUMENTO

ORIGINAL
RETIRADO POR:COPIA

NOMBRE

DIV/DEPTO.

FISC

ORD. N° 8329 /FISC N° 11.386/ 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° 308_2, de 28.10.2013.

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

SANTIAGO, **08 NOV. 2013**

A : REPRESENTANTE LEGAL, ENTEL TELEFONÍA LOCAL 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 oficinas comercial ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A., en adelante ENTEL, ubicada en colipi N° 484, local 110 Plaza Real de la ciudad Copiapó.
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 el vínculo en la página de inicio del sitio web, está poco visible y no se destaca su difusión.
- No permite ingresar reclamos en la WEB si no está registrado como cliente.
- El nivel 105 no está exclusivamente para atender reclamos.
- Los reclamos no son atendidos en forma inmediata, sino que deben seguir una secuencia de opciones que da el IVR y que dificultan el ingresar el reclamo.
- El nivel 600300700105 una vez seleccionado una opción se escucha grabación que hace mención a otra numeración tales como 103 o 107.

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.
- A nivel 105 no hay atención de reclamos las 24 horas, los 7 días de la semana, se atiende desde las 09:00hrs a las 24 hrs.

c) Asignación del Número Correlativo Telefónico /Web.

- Se constató que a nivel de la WEB no se pudo obtener el número correlativo.
- A nivel web, no hay notificación al correo electrónico.

d) Formulario de Reclamos y Expedientes de Reclamos

- Se constató que en la página Web, el formulario de reclamos no informa el número correlativo.
- No se cumple con poner a disposición de Subtel el expediente de reclamo, en forma física o electrónica.
- No permite agregar antecedentes al expediente a nivel web.
- El formulario presencial no tiene los campos del concesionario o ISP reclamado, no entrega número correlativo, no tiene el campo para la firma del reclamante y no está foliado.

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 los reclamos no son atendidos directamente, debiendo pasar por un IVR con diferentes opciones, no permitir visualizar adecuadamente el vínculo de la página de inicio del sitio Web para interponer reclamos y no permite ingresar reclamos en WEB si no está registrado como cliente; 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 reclamos telefónico las 24 horas los 7 días de la semana, al no tener implementada la asignación a cada reclamo del número correlativo en la web, 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 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 tener en el formulario presencial el campo concesionario o ISP reclamado, el número correlativo de reclamo y el campo para la firma del reclamante, y en la página Web no entrega el número correlativo de reclamo.”

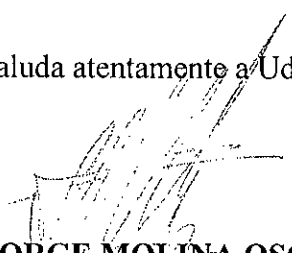
TERCER CARGO:

“No haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los incisos 2º y 3º 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 anexar documentos al expediente de reclamos y al no poner a disposición de Subtel el expediente de reclamo en forma física o electrónica.”

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 11.383/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


MDO/CTA/VRC/CVM/cvm

DISTRIBUCIÓN:

- Representante Legal ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A, Avenida Andrés Bello N°2687, Piso 8, Las Condes.
- División Fiscalización.
- División Jurídica.
- Equipo Clasificador (c.i).
- Oficina de Partes. ✓


V°B° Unidad Jurídica.