




ORD. N° 8333 /FISC N° 11.390/F-2

DOCUMENTO	
ORIGINAL <input checked="" type="checkbox"/>	COPIA <input checked="" type="checkbox"/>
RETIRADO POR:	
NOMBRE 	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° 311, de 29.10.2013.

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

SANTIAGO, **08 NOV. 2013**

A : REPRESENTANTE LEGAL, GTD MANQUEHUE 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 GTD MANQUEHUE S.A., en adelante GDT, ubicada Obispo Villarroel 179, Local 9, de la ciudad 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

- No permite ingresar reclamos en la WEB si no está registrado como cliente.
- Existe mucha numeración especial para recibir reclamos de telecomunicaciones.

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.
- La atención para los niveles 105 es de 24 x 7 x 365 no se encuentra de manera destacada en la página web.

c) Asignación del Número Correlativo Telefónico /Web.

- Se constató que a nivel de la WEB y telefónico no se pudo obtener el número correlativo de reclamo.
- 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 de reclamo.
- El formulario presencial no tiene los campos concesionario o ISP reclamado, no entrega número correlativo de reclamo, no tiene el campo para monto reclamado y no tiene el campo de fecha de presentación.

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 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 tener implementada la asignación a cada reclamo del número correlativo de reclamo en la web”



SEGUNDO CARGO:

“No haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los incisos 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 presencial el campo concesionario o ISP reclamado y el medio de notificación, en el formulario web no registra el campo para el monto reclamado, la fecha de presentación del reclamo y la concesionario o ISP reclamado.”

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 11.390/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/CYM/cvm
DISTRIBUCIÓN:

- Representante Legal GTD MANQUEHUE S.A,
- División Fiscalización.
- División Jurídica.
- Equipo Clasificador (c.a).
- Oficina de Partes.

V°B° Unidad Jurídica.