



Subsecretaría de
Telecomunicaciones

ORD: N°7804 / GN° _____ /

ANT.: Resolución exenta N° 609 de Abril 2020, que
faculta firma
Solicitud de Acceso a la Información Pública
AN002T0003034, de 24/4/2020

MAT.: Responde solicitud de acceso a información.

SANTIAGO, 26 de Mayo 2020

A : SR. TOMÁS CARBONE VIDAL

DE : SRTA. ANGÉLICA MANRIQUEZ TORO
ENCARGADA DE TRANSPARENCIA

Mediante documento citado en antecedente, Ud. requiere de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), la entrega de la siguiente información: *"Se solicita la entrega de la siguiente información: Se solicita la entrega de la siguiente información: 1.- Copia de escrito de Formulación de cargos contra Claro, Entel, VTR y Wom por calidad de servicios de telefonía fija e Internet fijo y servicios de telefonía móvil (voz y datos), TV de pago y servicios de larga distancia, respecto de los cuales la calidad de servicio es inferior al contratado, debido a alta congestión y entrega de velocidades de tráfico más bajas que las contratadas por los clientes. En caso de existir formulaciones de cargos individuales, se solicita la entrega de escrito de formulación de cargos cursado contra cada compañía de telecomunicaciones. 2.- Copia de oficios enviados a las compañías de telecomunicaciones (Claro, Entel, GTD, Movistar, Mundo Pacífico, VTR y WOM, entre otras) la semana del 16 de marzo, para que informaran sobre el comportamiento de redes y planes de trabajo a implementar para cumplir con sus contratos y calidad de servicios hacia los clientes en medio de la contingencia sanitaria de COVID-19. 3.1.- Copias de reclamos presentados por usuarios que sirven de antecedente a la fiscalización de la Subsecretaría y posterior formulación de cargos. 3.2.- Detalle de los fundamentos o motivos principales de los reclamos presentados por los usuarios, con indicación de la cantidad de cada uno de ellos (por ejemplo, indicar la cantidad total de reclamos y cuántos de ellos se refieren a continuidad de servicio y/o reparación por incumplimiento, servicio técnico y atención en domicilios, velocidad de Internet e incumplimiento de contrato). 4.- Indicación de la cantidad de reclamos de usuarios que hayan sido derivados desde el Servicio Nacional del Consumidor por esta materia. 5.- En caso de existir reclamos derivados desde el Sernac, se solicita la entrega de copia de los mismos. Las copias de formulación de cargos solicitadas se refieren a aquellas anunciadas con fecha 20 de abril de 2020 por vuestra institución."*

En atención a su consulta de acceso a la información pública podemos señalar que lo siguiente en orden de preguntas:

1) En virtud del artículo 15 de la ley 20285 de Acceso a la información pública que señala **Art 15 ley 20285** según lo señalado en el artículo 15 de la Ley 20285 *"Cuando la información solicitada esté permanentemente a disposición del público, o lo esté en medios impresos tales como libros, compendios, folletos, archivos públicos de la Administración, así como también en formatos electrónicos disponibles en internet o en cualquier otro medio, se comunicará al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, con lo cual se entenderá que la Administración ha cumplido con su obligación de informar."* Por tanto le invitamos a visitar el siguiente link en el cual podrá encontrar copia de los oficios de cargo requeridos

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdтта/-/ta/AN002/AR/AREST/47760979>

Subsecretaría de
Telecomunicaciones

- 2) Se remiten en archivo adjunto los 5 oficios de formulación de cargos solicitados. Sin perjuicio de la entrega de la información solicitada, cabe advertir que de conformidad a lo dispuesto en el art 21 N° 2 de la Ley 20.285 sobre acceso a la información en relación a la ley 19.628, sobre protección a la Vida Privada, haciendo uso del principio de divisibilidad se ha procedido a omitir aquellos datos de carácter personal o sensible.

En caso de no encontrarse conforme con la respuesta precedente, cabe señalar que en contra de esta decisión usted podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia, en el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de este oficio.

POR ORDEN DE LA SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES



ANGELICA MANRIQUEZ TORO
Encargada de Transparencia
Subsecretaría de Telecomunicaciones

AMT

DISTRIBUCIÓN:

- Destinatario: contacto.transparencia@subtel.gob.cl
- Oficina de Partes
- Gabinete Subtel

