

Subsecretaría de  
Telecomunicaciones

ORD.: N° **12327** / G N° \_\_\_\_\_ /  
ANT.: Resolución exenta N° 609 de Abril 2020, que faculta  
firma  
Solicitud de Acceso a la Información Pública  
AN002T0003192, de 15/7/2020  
MAT.: Responde solicitud de acceso a información.

SANTIAGO, 31 de Julio 2020

A : SRA. BÁRBARA NILO DINAMARCA

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: *"Con fecha 17.06.20, se ingresó reclamo N° 773477 a la SUBTEL por cobros indebidos cargados en la facturación por un periodo de al menos 5 años. Como respuesta a dicho reclamo, la SUBTEL resolvió mediante una resolución genérica atendido al número de reclamos por los usuarios de la compañía. Debido al número de reclamos y atendiendo a que somos parte en este procedimiento administrativo, es que vengo en solicitar la resolución dictada, que para el efecto contiene la parte argumentativa de la resolución dictada."*

En respuesta a su solicitud podemos señalar que se ha realizado el análisis de la situación consultada, la que se explica a continuación:

Es importante precisar que de acuerdo al Reglamento de Reclamos, en caso de que existan insistencias de diversos usuarios en contra de una misma concesionaria que ameriten una misma resolución en el sentido de acogerlas o rechazarlas, podrá la Subsecretaría emitir una sola resolución al respecto, especificando en una nómina adjunta los antecedentes propios de cada una de las insistencias resueltas.

La resolución que el usuario recibió, efectivamente corresponde al documento emitido por esta Subsecretaría, dicha resolución dicta pronunciamiento respecto del reclamo N° 773477 el que señala *"...Nos percatamos de un cobro improcedente en la cuenta de Entel por ítem 4. "Comunicaciones Larga distancia". Este servicio nunca fue contratado, tampoco podemos estimar con total claridad desde hace cuánto tiempo atrás se está haciendo este cobro indebido. Luego de muchas llamadas a SAC de Entel, se nos informa que el servicio corresponde a la empresa Netline, por lo que se llama a dicha empresa, se efectúa reclamo y se ordena dar de baja de inmediato. Necesitamos primero que todo, aclarar y que se nos pueda exhibir donde, cómo, cuándo y quien habría contratado este supuesto servicio, que desconocemos por completo. Asimismo, y al no ser efectiva su contratación, solicitamos devolución de todos los montos cobrados de manera errónea e improcedente, por un servicio que como se señaló, nunca contratamos."*

De acuerdo al reclamo y antecedentes presentados por ambas partes, finalmente se resolvió acoger la pretensión, ordenando a la compañía reclamada dar término al contrato por usted impugnado, además, efectuar la rebaja correspondiente, desde la fecha en que usted impugnó la contratación, sin embargo para el caso particular aplica el artículo 7° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, el cual señala que, *"el plazo para presentar los reclamos sobre los cuales deban pronunciarse las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios será de 60 días hábiles contados desde la fecha en que la reclamante tomó conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros, la fecha máxima de pago establecida en la boleta, factura, o cuenta única telefónica que contemple dicho cobro se presumirá como la fecha en que se tomó conocimiento. Los 60 días hábiles anteriores a dicha fecha o restituir, aquella suma que hubiese sido pagada por los reclamante, con los reajustes e intereses legales,"* por lo tanto este regulador no puede pronunciarse por hechos sobre los 60 días hábiles anteriores.

En el caso particular, la compañía no logró acreditar la contratación por lo que se ordena dar término, dejar sin efecto y descontar pero solo hasta el límite de los 60 días establecidos en el artículo 7.

  
Subsecretaría de  
Telecomunicaciones

Por norma legal, la empresa tiene 5 días hábiles desde que se le notifica de la resolución, para comunicar de qué manera cumplirá con lo ordenado y 15 días hábiles como plazo límite para cumplir con lo ordenado.

Se adjuntan documentos en referencia a reclamo N°773477 de fecha 17 de junio de 2020, correspondiente a Formulario de reclamo con insistencia N°132821 de fecha 17-06.2020 y Resolución Exenta N°07794/20 de fecha 17.06.2020.

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](mailto:contacto.transparencia@subtel.gob.cl)
  - Oficina de Partes
  - Gabinete Subtel
- 