

## PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR DENUNCIAS

En esta página usted encontrará los procedimientos para realizar denuncias vinculadas a servicios de telecomunicaciones. Se han considerado tres tipos de denuncias:

- 1) Entre servicios autorizados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- 2) De servicios autorizados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en contra de servicios ilegales.
- 3) De personas en contra de servicios autorizados por Subtel o ilegales.

Para realizar cualquiera de estas denuncias usted debe seguir el siguiente procedimiento:

- Enviar una carta dirigida al Subsecretario de Telecomunicaciones, Señor Claudio Araya San Martín, explicando la situación. Esta carta puede ser enviada vía correo o ingresarla personalmente a la Oficina de Partes de Subtel.
- Debe, además, entregar como denunciante los siguientes datos: Su nombre o razón social, dirección, teléfono y correo electrónico.

También, usted debe proporcionar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones los siguientes antecedentes o el mayor número posible de ellos dependiendo del tipo de denuncia a realizar:

En el caso de una **denuncia entre servicios autorizados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones**, dependiendo del tipo de servicio de que se trate, usted deberá incluir en la carta lo siguiente:

- Decreto, Resolución, Licencia o Permiso que autoriza su sistema de radiocomunicaciones
- Frecuencia interferida.
- Señalar si tiene implementado el tono subaudible en el sistema.
- Ubicación de o los equipos afectados
- Zona donde más afecta la interferencia
- Tipo de interferencia ( permanente o esporádica)
- Tipo de servicio ( fonía, dato)
- Tipo de tráfico ( constructora, taxis, reparto de gas, etc.)
- Tiempo en que está presente la interferencia en el día
- Desde cuándo comenzó la interferencia
- Si es identificado el interferente y en caso que sea posible, enviar nombre y dirección
- Señalar el servicio técnico atiende su sistema

En el caso de una **denuncia en contra de servicios ilegales**, debe incluir en su carta lo siguiente:

- Frecuencia de operación del operador ilegal
- Ubicación física de las instalaciones, si es posible
- Horario de transmisión
- Días que opera
- Tipo de programación
- Tipo de servicio
- Teléfono del operador si lo entregan en sus transmisiones
- Enviar los nombres a quienes señalan ya sea para propaganda de colaboradores o de usuarios del sistema
- Sectores en que se ubican
- Sectores en que ofrecen servicio
- En lo posible enviar toda la información relacionada con el servicio denunciado.

En caso de presentar una **denuncia de personas en contra de servicios autorizados por Subtel o ilegales**, debe incluir en su carta lo siguiente:

- Aparato doméstico afectado
- Banda de frecuencia afectada (AM, FM, OC)
- Canal de televisión afectado (número)
- Indicar si la interferencia es provocada en televisión de recepción abierta o en televisión por cable

- Señalar si la interferencia es permanente o esporádica
- Horarios en que se presenta la interferencia
- Tiempo de duración de la interferencia
- Desde cuando se encuentra afectado con la interferencia
- Si logra escuchar la interferencia en el aparato doméstico interferido, tratar de determinar qué tipo de servicio es el interferente
- Cuando se trata de interferencias en los aparatos telefónicos de la red fija, indicar aquellos antecedentes enunciados precedentemente que puedan ser respondidos por usted.