

# Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) en conjunto con Copelec Telecom SPA, les recuerdan sus Derechos:

- 1** A recibir información relativa a las condiciones, precios y cobertura de los servicios de telecomunicaciones, a través de todos los canales de atención, incluyendo sus páginas web.
- 2** A acceder en los canales de atención y páginas web de las compañías de telecomunicaciones, a mecanismos comparativos o cotizadores de cada uno de los servicios y planes ofrecidos de forma conjunta.
- 3** A contratar, si lo desea, cualquiera de los servicios ofrecidos en forma paquetizada, de manera individual. De esta forma, ninguna compañía de telecomunicaciones podrá obligarlo a contratar servicios que no desee.
- 4** A suscribir un contrato por servicios de telecomunicaciones de manera informada y que dicho contrato sea respetado por la compañía, sin que ésta pueda modificarlo o dejarlo sin efecto de manera unilateral. Adicionalmente, a recibir una copia del contrato, ya sea por medios físicos o electrónicos, dentro de los 5 días hábiles siguientes de la firma o modificación de éste.



- 5 A recibir descuentos e indemnizaciones por suspensión, alteración o interrupción de servicio acceso a Internet.
- 6 A que no le corten el o los servicios, cuando uno o más de los cobros contenidos en la cuenta haya sido reclamado y mientras su resolución aún se encuentre pendiente, siempre que se haya pagado el saldo no impugnado de dicho documento.
- 7 A recibir la cuenta al menos 10 días antes de la fecha de vencimiento para el pago respectivo.
- 8 A reclamar ante la compañía en un plazo de 60 días hábiles, desde que toma conocimiento del hecho reclamado o desde la fecha de vencimiento de la cuenta, ya sea a través de la numeración telefónica especialmente habilitada para estos efectos, o a través de la página web de la compañía.
- 9 A recibir respuesta de su reclamo en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que éste se realizó. En caso de no obtener respuesta o estar disconforme con ésta, podrá insistir ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, dentro de un plazo de 30 días hábiles.
- 10 A solicitar, en cualquier momento, el término del contrato de cualquier servicio de telecomunicaciones, debiendo la compañía ejecutar la solicitud dentro del plazo de 1 día hábil. Adicionalmente, las acciones necesarias para poner término y/o modificar el contrato no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del servicio.



PARA MAYOR INFORMACIÓN VISÍTENOS EN: [www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)



/subtel\_chile



/SubtelCHL



/subtelecomunicaciones

