

# Decreto 194

APRUEBA REGLAMENTO SOBRE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES; SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES



Fecha Publicación: 16-FEB-2013 | Fecha Promulgación: 20-NOV-2012

Tipo Versión: Única De : 17-AGO-2013

Url Corta: <https://bcn.cl/3ld2n>

APRUEBA REGLAMENTO SOBRE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Santiago, 20 de noviembre de 2012.- Con esta fecha se ha decretado lo que sigue:  
Núm. 194.- Vistos:

- a) Los artículos 24°, 32° N° 6 y 35° de la Constitución Política de la República de Chile;
- b) La Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, modificada por la ley N°20.599, publicada en el Diario Oficial con fecha 11 de junio de 2012;
- c) La Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
- d) El decreto ley N° 1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones;
- e) La resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón;
- f) La Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma;
- g) El decreto con fuerza de ley N° 458, de 1976, Ley General de Urbanismo y Construcciones, modificada por la ley N° 20.599, antes señalada;
- h) El decreto supremo N° 368, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet;
- i) El decreto supremo N° 379, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que Establece las Obligaciones para el Adecuado Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos;
- j) La resolución exenta N°159, de 2006, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que creó el Sistema de Transferencia de Información.

Considerando:

- a) Que el avance que han experimentado las tecnologías de la información y la comunicación en nuestro país, conllevan la necesidad que tiene el Estado de promover su desarrollo y acceso igualitario para la comunidad en general;
- b) Que son requeridas diversas actualizaciones al marco normativo a raíz del ingreso de nuevos actores al mercado de las telecomunicaciones, los que han encontrado un ambiente propicio para su desarrollo en las políticas que el Estado ha implementado en telecomunicaciones, tales como los proveedores de acceso a internet y el organismo administrador de la portabilidad numérica;
- c) Que el rol del Estado en esta materia no se reduce sólo a regular la competencia, con el objetivo de asegurar un mayor acceso de la comunidad a las tecnologías de la información y la comunicación, y lograr la mejora continua de los servicios de telecomunicaciones, sitio que también debe velar por propender a la igualdad de condiciones entre los usuarios y las concesionarias, tanto al momento de

la provisión del servicio como en los casos de requerir solución de una controversia;

d) Que, el perfeccionamiento de la normativa de telecomunicaciones relativa a la tramitación y resolución de los reclamos, resulta relevante para los proyectos estratégicos del listado, como es la ley N° 20.453, de 2010, que Consagra el Principio de Neutralidad en la Red Para los Consumidores y Usuarios de Internet, y la Ley N° 20.471, de 2010, que Crea Organismo Implementador para la Portabilidad Numérica, de modo de fortalecer la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y garantizar el mejoramiento continuo de la calidad de la prestación de los mismos;

e) Que lo anterior, fundamenta la necesidad de aumentar la eficiencia en el procedimiento de resolución de reclamos de servicios de telecomunicaciones, con el objeto de entregar una respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios, elevando de esta forma la satisfacción de los mismos;

f) Que, de tal forma, corresponde a la autoridad realizar aquellas modificaciones que permitan mejorar el procedimiento de tramitación y resolución de reclamos, asegurando la debida orientación e información para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y perfeccionando aquellos trámites que retardan innecesariamente la resolución de reclamos;

g) Que, en relación con la necesidad de perfeccionar la normativa de telecomunicaciones relativa a la tramitación y resolución de reclamos, es imprescindible tener presente que la ley N° 18.168, modificada por la ley N° 20.599, de 2012, establece en su artículo 19° bis la obligación de emplazar conjuntamente o colocalizar en una misma torre o infraestructura de soporte, antena o sistemas radiantes de transmisión de telecomunicaciones correspondientes a distintas concesionarias de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones, en los casos y bajo las condiciones ahí señaladas;

h) Que, para efectos del cumplimiento de la obligación antes referida, la concesionaria de servicio público o intermedio que pretende instalar su antena o sistema radiante, deberá requerir la autorización de la concesionaria o empresa autorizada en operación que sea titular de la torre o infraestructura de soporte en la que resulte factible emplazar dicha nueva antena o sistema radiante, pudiendo -la requerida- negar dicha solicitud de autorización en aquellos casos legalmente previstos;

i) Que, en caso de concurrir la negativa prevista en el considerando precedente, la concesionaria requirente podrá recurrir a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de conformidad con el artículo 28° bis de la ley N° 15.168;

j) Que, por todo lo antes considerado se ha constatado la necesidad de dictar un nuevo Reglamento de Reclamos, que permita el ejercicio de los derechos que el nuevo marco legal sectorial reconoce a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, estableciendo mecanismos que permitan disminuir los tiempos de respuesta totales del proceso; y, además, que regule el procedimiento especial aplicable a los conflictos que se generen entre concesionarias por motivos de colocalización; y en ejercicio de mis atribuciones,

Decreto:

Apruébese Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones

## TÍTULO I

### Disposiciones preliminares

#### Artículo 1°

El presente Reglamento deberá aplicarse a los reclamos que se formulen por, entre o en contra de concesionarias, proveedores de acceso a Internet, en lo sucesivo

"ISP", usuarios y particulares en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, de los cuerpos reglamentarios, planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Dichos reclamos serán resueltos en la forma que a continuación se señalan.

#### Artículo 2°

Cada vez que en este reglamento se empleen los siguientes términos, deberá entenderse por ellos lo que a continuación se indica:

1. Ley: Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168.
2. Subsecretaría: Subsecretaría de Telecomunicaciones.
3. Reclamante: Persona natural o jurídica afectada por la situación materia de un reclamo.
4. Reclamada: Persona natural o jurídica en contra de la cual se presenta un reclamo.
5. Servicio de Acceso a Internet: Servicio que permite a los usuarios acceder al contenido, información, aplicaciones u otros servicios ofrecidos por internet.
6. ISP: Toda persona natural o jurídica que preste servicios comerciales de conectividad entre los usuarios o sus redes e internet.
7. Número correlativo de reclamo: Número que debe registrar y proporcionar cada concesionaria o ISP para identificar cada uno de los reclamos que reciba, el cual debe servir como constancia, para la identificación de consultas, seguimiento y para efectos de fiscalización por parte de la Subsecretaría.
8. Reclamo: Es el ejercicio del derecho que tiene todo usuario, particular en general, concesionaria e ISP, de exigir una solución frente a disconformidades o insatisfacciones respecto del servicio que recibe, cuya causa sea cualquier cuestión derivada de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, de los cuerpos reglamentarios, y de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
9. Reclamo directo: Es aquel reclamo que es recibido directamente por la concesionaria o el ISP, al cual deberá asignarle un número correlativo de reclamo. La Subsecretaría recolectará la información de los reclamos recibidos por las concesionarias o los ISP y generará los informes estadísticos y rankings de concesionarias e ISP, definiendo los indicadores que sean pertinentes con el objetivo de proteger los derechos de los usuarios y el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones.
10. Reclamo Sin Constancia de Interposición Previa (RSI): Es aquel reclamo que es recibido por la Subsecretaría y que no tiene constancia de que haya sido interpuesto previamente ante una concesionaria o un ISP. La Subsecretaría recibirá este tipo de reclamo y lo trasladará a la concesionaria o el ISP, para que éste le responda al usuario, enviando copia de dicha respuesta a la Subsecretaría.
11. Insistencia o Reclamo con Insistencia (RCI): Es aquel reclamo que es presentado por el usuario ante la Subsecretaría, debido a la respuesta insatisfactoria de la reclamada al reclamo directo o al reclamo sin constancia de interposición previa (RCI), o bien por no haber recibido respuesta a los mismos dentro del plazo fijado para tal efecto.
12. Registro de Reclamo: Se refiere al expediente de reclamo o conjunto de campos de información y documentación relativos a un reclamo, que deberá habilitar la concesionaria o el ISP reclamado. El Registro de reclamo podrá ser accedido referenciado el Número Correlativo de Reclamo.

Las palabras técnicas no definidas por el presente Reglamento se entenderán conforme al significado que se les ha dado en la ley o en las demás normas que regulan el sector de las telecomunicaciones.

#### Artículo 3°

Corresponderá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría, la aplicación y control de la ley y sus reglamentos. Le competará además, exclusivamente, la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones, sin perjuicio de las facultades propias de los Tribunales de Justicia y de los órganos especiales creados por el decreto ley N° 211, de 1973.

## TÍTULO II

De los reclamos formulados por los usuarios

### Artículo 4°

Las concesionarias y los ISP deberán recibir y pronunciarse sobre los reclamos que presenten ante ellos los usuarios y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la normativa de telecomunicaciones, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Subsecretaría.

### Artículo 5°

Las concesionarias y los ISP estarán obligados a recibir reclamos por teléfono a través de la numeración especial habilitada para estos efectos y a través de su sitio web, estableciendo un vínculo en su página de inicio. Sin perjuicio de lo anterior, las concesionarias y los ISP podrán habilitar otros medios para recibir reclamos, tales como medios presenciales que permitan que el reclamo sea presentado personalmente por el reclamante o por su representante en cualquier centro de pago u oficina de atención comercial, o no presenciales tales como correo electrónico; y, en general, cualquier otro medio que las concesionarias y los ISP habiliten para estos efectos, siempre que éstos permitan al reclamante obtener constancia cierta de su interposición a través del número correlativo de reclamo y permitan a la Subsecretaría efectuar las fiscalizaciones que correspondan. En todo caso, cualquiera sea el medio utilizado, deberá darse cumplimiento a lo señalado en el artículo 8°.

En caso que una concesionaria o un ISP habilite canales de atención presenciales para la recepción de reclamos, éstos deberán permitir su interposición, a lo menos, en horas de atención al público, sin restricción de horarios especiales.

Las concesionarias y los ISP estarán obligados a difundir en forma destacada en sus páginas web y 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.

Los medios de atención de reclamos telefónicos y a través del sitio web, deberán funcionar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. A su vez, el nivel de atención telefónico o número telefónico de reclamos, deberá estar destinado exclusivamente a recibir reclamos. La concesionaria o el ISP será responsable, por los(as) ejecutivos(as) que atiendan los llamados telefónicos efectuados por los reclamantes y en particular de la información que dichos(as) ejecutivos(as) proporcionen al reclamante. No obstante, si el reclamante que llama al nivel de atención telefónica requiere ser atendido a través de otro medio de atención, la concesionaria o el ISP deberá informarle de todos los medios alternativos que tenga habilitados para que éste pueda ejercer su derecho a reclamar.

Las concesionarias y los ISP estarán obligados a asignar a cada reclamo el número correlativo del mismo, definido en el punto 7 del artículo 2°, independientemente de la insatisfacción o disconformidad manifestada o si éste es de solución inmediata. En los casos de canales de atención interactiva, tales como, telefónico, web, correo electrónico o atención presencial, las concesionarias y los ISP deberán proporcionar al reclamante este número correlativo al momento de

finalizar la formulación de su reclamo.

Tratándose de portadores, suministradores de servicios complementarios o ISP que hayan contratado la facturación en el documento de cobro, el reclamo podrá presentarse ante el emisor de dicho documento de cobro, quien deberá recepcionarlo y remitirlo a los portadores, suministradores de servicios complementarios o ISP, dentro del día hábil siguiente a la recepción del reclamo. El incumplimiento de lo dispuesto en este inciso no suspenderá, en caso alguno, el plazo del que dispone la reclamada para la resolución del reclamo. El emisor del documento de cobro estará afecto al régimen de tarifas que corresponda para los cobros que efectúe a los portadores y suministradores de servicios complementarios que contraten esta prestación, en razón al servicio de recepción de reclamos que se le encargue en virtud de este inciso. Tales tarifas no podrán ser discriminatorias.

Los portadores, suministradores de servicios complementarios o ISP, que hayan contratado la facturación en el documento de cobro, podrán también, por medios propios o de terceros, habilitar los medios y facilidades necesarias y adecuadas que garanticen la recepción de los reclamos y la obtención de constancia cierta de su interposición por parte de sus usuarios. Con todo, no podrán oponerse a que el emisor del documento de cobro reciba los reclamos relativos a cobros de servicios provistos por ellos. También podrán establecer con el emisor del documento de cobro un sistema de comunicación en línea que les permita recibir el reclamo en el momento en que el usuario lo interpuso ante éste. Para los efectos de la debida orientación de los usuarios, los portadores, suministradores de servicios complementarios o ISP que hayan contratado la facturación, deberán informar, en su caso, sobre la facilidad y los datos para interponer los reclamos en los medios habilitados para estos efectos.

El emisor del documento de cobro será responsable de informar al usuario la procedencia o fuente de los cobros contenidos en dicho documento.

Las concesionarias y los ISP deberán contar con medios de atención que garanticen la facilidad en la presentación de los reclamos. Estos medios de atención no podrán otorgar menores facilidades que las otorgadas por las concesionarias y los ISP para la venta de productos y servicios.

#### Artículo 6°

Las concesionarias y los ISP deberán reportar mensualmente a la Subsecretaría y publicar en su sitio web, los siguientes indicadores de calidad de atención del nivel o línea telefónica:

- 1) Porcentaje de llamadas que entraron o que fueron "enrutadas" al servicio de atención de reclamos sobre el total de llamadas realizadas por los usuarios a dicho servicio.
- 2) Tiempo de espera del reclamante, promedio y desviación estándar, medido desde que ingresa la llamada, hasta que le contesta un(a) ejecutivo(a) para atender su reclamo, sobre el total de llamadas efectivamente atendidas.
- 3) Porcentaje de llamadas para las que el reclamante, habiendo ingresado la llamada y habiendo comenzado la espera, cuelga sin ser atendido, sobre el total de llamadas entrantes a la línea de atención.

Será facultad de la Subsecretaría el hacer pública la información señalada, definiendo todo tipo de indicadores pertinentes con el objetivo de informar a los usuarios y proteger sus derechos.

#### Artículo 7°

El plazo máximo para presentar los reclamos sobre los cuales deban pronunciarse las concesionarias y los ISP, será de sesenta (60) días hábiles, contados desde la fecha en que el reclamante tomó conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros, dicho plazo se contará desde la fecha máxima de pago establecida en el documento de cobro.

#### Artículo 8°

En aquellos medios de atención habilitados por las concesionarias y los ISP para la recepción de reclamos, deberá haber, a disposición del público, ya sea en formato electrónico o en papel, formularios diseñados especialmente para la presentación de reclamos, los cuales deberán contemplar, a lo menos, los siguientes campos:

1. Número correlativo de reclamo;
2. Identificación del reclamante (nombre, rol único nacional o tributario y número telefónico de contacto);
3. Identificación del medio preferente por el cual se le deberá notificar al reclamante el resultado de su reclamo. La forma de notificación debe permitir dejar constancia de su envío y recepción;
4. Fecha de presentación del reclamo;
5. Concesionaria o ISP reclamado;
6. Situación reclamada o motivo del reclamo;
7. Número(s) telefónico(s) vinculado(s) al reclamo, en caso de existir;
8. Monto reclamado, cuando corresponda;
9. Antecedentes agregados al reclamo;
10. Firma del reclamante o su representante.

El formulario deberá permitir obtener copia íntegra del mismo, la que una vez recibida por el receptor, quedará en poder del reclamante y certificará la recepción del reclamo. La concesionaria y el ISP reclamado no podrán negarse a dar curso a un reclamo cuando éste no se realice mediante el formulario referido, en cuyo caso igualmente deberá registrar los datos a que hace referencia el inciso precedente, constituyendo de esta manera un formulario electrónico, asignándole un número correlativo. Mismo tratamiento deberán recibir aquellos reclamos que se realicen por medios remotos y aquellos recibidos por las concesionarias y los ISP emisores de documentos de cobro, que deban remitirlos a terceros contratantes de la facturación.

El reclamante podrá elegir, al momento de ingresar un reclamo, el medio de notificación, sea éste postal, electrónico o de otro tipo, de los que disponga la reclamada, para efectos de la notificación de la respuesta al reclamo. De no especificarse un medio, las notificaciones deberán realizarse por vía postal. Cualquier medio distinto del postal, tal como correo electrónico, mensaje de texto (SMS), llamada telefónica u otros, deberá contar antes de su utilización con la validación previa de la Subsecretaría.

Las concesionarias y los ISP, para efectos de la habilitación y utilización de medios electrónicos de notificación de la respuesta al reclamo, deberán implementar mecanismos conducentes a garantizar la eficacia y eficiencia de las notificaciones respectivas, resguardando la autenticidad, no repudio, integridad, confidencialidad y la fecha y hora de su emisión.

#### Artículo 9°

En los casos en que el reclamante interponga el reclamo por un medio remoto ante una empresa matriz, o bien ante alguna de sus empresas filiales, coligadas o relacionadas, y que en su reclamo identifique de manera errónea el nombre de la reclamada que le provee el servicio en virtud del cual se dio origen al reclamo, será obligación de la reclamada derivarlo a la empresa que corresponda, sin que lo anterior signifique una alteración del plazo contemplado en el presente Reglamento para dar la respectiva respuesta.

La determinación de la calidad de matriz, filial, coligante, coligada y de personas o sociedades relacionadas, se efectuará de conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas y por la Ley N° 18.045, de Mercado de Valores.

## Artículo 10°

Recibido por la concesionaria o el ISP un reclamo sobre el cual deba pronunciarse, abrirá un expediente para su tramitación y lo inscribirá mediante el número correlativo en un registro de expedientes de reclamos. En caso de reclamos que deban ser remitidos a un tercero para su pronunciamiento se estará a lo dispuesto en el artículo 5° inciso 6° y artículo 9° del presente Reglamento.

El expediente deberá constituirse por los siguientes documentos, los que serán agregados en la medida que se generen:

- a.- Formulario de reclamo con los campos de información referidos en el artículo 8° y antecedentes acompañados al mismo.
- b.- Antecedentes agregados por la reclamada y respuesta al reclamo.

El expediente deberá estar a disposición de la Subsecretaría, en formato electrónico y excepcionalmente en otros medios de almacenamiento, a lo menos por doce (12) meses contados desde la fecha de notificación por parte de la concesionaria o el ISP de la respuesta al reclamo interpuesto.

## Artículo 11°

Recepcionado el reclamo, la reclamada deberá notificar la respuesta, aceptando total o parcialmente el reclamo o rechazándolo, dentro del plazo único e improrrogable de cinco (5) días hábiles contados desde que se recibió el reclamo. De ser procedente, en la respuesta al reclamo deberá señalarse el plazo de solución final de la situación que dio origen al mismo.

La concesionaria o el ISP deberán responder a través del medio de notificación que el reclamante haya definido como preferente. De no especificarse un medio, las notificaciones deberán realizarse por vía postal.

El reclamante siempre podrá solicitar una copia de la respuesta a su reclamo o consultar el estado de tramitación del mismo, a través de cualquiera de los canales que la reclamada haya dispuesto para la recepción de los reclamos.

## Artículo 12°

La respuesta deberá ser suscrita por una o más de las personas designadas por el representante de la concesionaria o el ISP debidamente facultado para ello, que integren una nómina que para estos efectos, la concesionaria o el ISP informará a la Subsecretaría, pudiendo modificarla en cualquier tiempo, informando aquello con la debida anticipación. Una de estas personas, además, deberá ser designada por la concesionaria o el ISP como el Coordinador de Reclamos de la misma, quien deberá estar a disposición de los funcionarios de la Subsecretaría para todos los efectos derivados de los reclamos que se interpongan al amparo del presente Reglamento.

Las respuestas suscritas por quienes no integren la citada nómina a la fecha de su expedición, se tendrán por no efectuadas para los efectos del presente Reglamento.

La respuesta al reclamo deberá señalar expresamente el número correlativo de reclamo, señalar la decisión, especificar y explicar los antecedentes necesarios que la fundamentan, procurando una debida orientación y educación del reclamante. En el caso de acogerse el reclamo, deberá además y cuando corresponda, indicarse las medidas que la reclamada implementará para evitar que la situación reclamada se repita.

En el caso del medio de notificación postal, se entenderá que la concesionaria o el ISP se pronuncia respecto del reclamo a la fecha de la entrega de la carta certificada con la respuesta en la Oficina de Correos. En los casos en que la respuesta se haya entregado por otros medios de notificación a que hace referencia el artículo 8° inciso tercero, corresponderá a la concesionaria o el ISP acreditar la circunstancia de haber notificado la respuesta dentro del plazo señalado en el artículo 11°.

En las respuestas a los reclamos se deberá informar clara y visiblemente el derecho que le asiste al reclamante, en caso de insatisfacción con lo resuelto por

la concesionaria o el ISP, de insistir ante la Subsecretaría dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados desde la fecha de notificación de la respuesta. Las respuestas que no contengan lo señalado en este inciso, se tendrán por no efectuadas para los efectos del presente Reglamento.

#### Artículo 13°

En caso que la concesionaria o el ISP estime justificado un reclamo, podrá no emitir pronunciamiento a su respecto, entendiéndose que aquel ha sido aceptado, una vez transcurrido el plazo de cinco (5) días hábiles señalado en el artículo 11°, sin necesidad de que medie comunicación alguna en tal sentido.

En tal caso, habiéndose cumplido el plazo para que la concesionaria o el ISP responda al reclamo, según el medio preferente de notificación definido por el reclamante o en su defecto por vía postal, éste podrá ejercer su derecho a solución inmediata a través de los canales de atención de la concesionaria o el ISP y a insistir ante la Subsecretaría si la concesionaria o el ISP no entrega la solución esperada a su reclamo.

#### Artículo 14°

En caso de disconformidad con lo resuelto por la concesionaria o el ISP, el reclamante podrá insistir ante la Subsecretaría, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes contados desde la fecha de notificación de la respuesta. La insistencia podrá ser presentada personalmente o por su representante, de manera presencial, por correo, teléfono, correo electrónico u otros medios que se habiliten para estos efectos, acompañando los antecedentes que correspondan. Dicha insistencia deberá contener los siguientes elementos:

- 1.- Copia del reclamo presentado.
- 2.- Número correlativo de reclamo asignado por la reclamada.
- 3.- Antecedente de la respuesta dada por la concesionaria o el ISP.
- 4.- Breve descripción de los hechos en que se funda.
- 5.- Forma de notificación que se solicita.

Sin perjuicio de lo anterior, bastará que el reclamante indique el número correlativo de reclamo y sus argumentos, para que se considere interpuesta la insistencia ante la Subsecretaría, en cuyo caso el expediente, la información y antecedentes del reclamo, deberán ser proporcionados por la concesionaria o el ISP reclamado, a través del informe referido en el artículo 16°. Acogida a tramitación la insistencia, la Subsecretaría podrá requerir del reclamante todos los antecedentes que estime pertinentes.

#### Artículo 15°

En caso que se deduzca reclamo ante la Subsecretaría, sin que exista constancia de su interposición previa ante la concesionaria o el ISP, la Subsecretaría lo enviará, dentro del tercer día hábil, a la respectiva concesionaria o ISP para que conozca de él y se pronuncie de conformidad a los artículos 8°, 9°, 10°, 11°, 12° y 13°.

En caso de que el reclamo sin constancia de interposición previa (RSI) que la Subsecretaría traslade a la concesionaria o al ISP contenga omisiones o imprecisiones, en la información proporcionada por el reclamante, será de responsabilidad de la concesionaria y del ISP contactar al usuario para orientarle debidamente en el ejercicio de su derecho a reclamar, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 9°.

La Subsecretaría podrá establecer mecanismos que permitan la interposición de reclamos directos ante las concesionarias y los ISP, por parte de usuarios que utilicen sus canales de atención.

La reclamada, una vez que haya recibido el reclamo RSI de parte de la Subsecretaría, estará obligada a contactar al reclamante para informarle con qué fecha recibió de parte de la Subsecretaría el reclamo RSI y el plazo máximo de que



dispone para emitir la respuesta y para consultarle acerca del medio preferente de notificación para recibir dicha respuesta al reclamo.

Las concesionarias y los ISP deberán remitir copia a la Subsecretaría cuando notifiquen la respuesta del RSI al reclamante en forma simultánea.

#### Artículo 16°

Recibida una insistencia, la Subsecretaría notificará, dentro del tercer (3) día hábil, al Coordinador de Reclamos de la concesionaria o el ISP la circunstancia de haberse interpuesto la insistencia, identificándola con un número de expediente asignado por la Subsecretaría. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, la concesionaria o el ISP deberá acompañar un informe con los antecedentes probatorios que estime pertinentes, entre los que se contarán, según sea el caso, el contrato, los documentos de cobro con el detalle de cargos o llamados y el historial de reclamos verificados respecto de la concesionaria o el ISP y cualquier otro antecedente requerido por la Subsecretaría, ya sea en la notificación antes referida o solicitado por oficio en el marco de este procedimiento.

En caso que la Subsecretaría estime que haya otras concesionarias u otros ISP, que pudieren aportar antecedentes para la resolución del reclamo interpuesto, oficiará conjuntamente a éstos, en calidad de "concesionarias o ISP relacionado con la materia reclamada", debiendo éstos responder a la Subsecretaría en el mismo plazo señalado en el inciso primero.

La Subsecretaría resolverá dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de ingreso del informe a que se refieren los incisos anteriores, o desde la fecha en que venció el plazo para su recepción en este organismo de Estado.

#### Artículo 17

En el curso de la tramitación de una insistencia y hasta antes que ésta haya sido resuelta según lo señala el artículo 19°, el reclamante podrá desistirse de su reclamo ante esta Subsecretaría, conforme con el artículo 42° de la ley N° 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. Presentado el desistimiento por el reclamante, la Subsecretaría dictará una resolución que tenga por desistida la insistencia, la que se notificará legalmente a las partes. No obstante lo anterior, para fines estadísticos igualmente se considerará el reclamo desistido como ingresado a la Subsecretaría.

#### Artículo 18°

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16° del presente Reglamento, la Subsecretaría, de estimarlo necesario, podrá solicitar o recibir nuevos antecedentes probatorios que digan relación con la materia reclamada.

#### Artículo 19°

La Subsecretaría resolverá conforme con el mérito de los antecedentes.

En caso de que existan insistencias de diversos usuarios en contra de una misma concesionaria o ISP, 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 específicos de cada una de las insistencias resueltas.

La Subsecretaría notificará su resolución al reclamante, o reclamantes en su caso, y a la concesionaria o el ISP, confiriéndole a éste un plazo prudente para cumplirla. Respecto de las insistencias que se hayan resuelto a favor del o los reclamantes, ya sea total o parcialmente, y cuando el cumplimiento de lo resuelto por la concesionaria o el ISP se deba materializar en la facturación, se entenderá por plazo prudente aquel que corresponda a la facturación más próxima a la notificación de la resolución del reclamo, o la subsiguiente, cuando entre ambas

medien menos de quince (15) días hábiles.

No obstante lo dispuesto en el inciso precedente, la concesionaria o el ISP, en caso que se haya acogido total o parcialmente la insistencia, deberá informar a la Subsecretaría, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, la forma en que se dio o se dará cumplimiento a lo resuelto por la Subsecretaría.

### TÍTULO III

#### De los demás reclamos

##### Artículo 20°

Los reclamos que se formulen por, entre o en contra de las concesionarias y los ISP, y particulares que no tengan la calidad de usuarios y por tanto regulados en el Título II de este Reglamento y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la ley, de los cuerpos reglamentarios, planes y normas técnicas, se presentarán directamente ante la Subsecretaría.

Los reclamos podrán presentarse personalmente o por un representante, por mano, correo, correo electrónico o por otros medios que se habiliten para estos efectos. El reclamo deberá, a lo menos, contener:

- 1.- Individualización del reclamante (nombre o razón social, número de rol único nacional o tributario, domicilio y/o dirección electrónica donde se le deberá notificar, y número telefónico de contacto).
- 2.- Forma de notificación que se solicita.
- 3.- Fecha de presentación del reclamo.
- 4.- Concesionaria o ISP reclamado.
- 5.- Situación reclamada o motivo del reclamo.
- 6.- Monto reclamado, cuando corresponda.
- 7.- Antecedentes agregados al reclamo.
- 8.- Firma del reclamante o de su representante.

En el caso de los reclamos frente a negativas de colocalización, éstos sólo podrán ser formulados por concesionarias de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones, y en ellos se deberá identificar de manera específica la o las torres soporte de antenas y sistemas radiantes a cuyo respecto se niega la colocalización y acompañar los antecedentes relativos a los requerimientos técnicos asociados a la solicitud de colocalización efectuada, tales como volumen y peso de los equipos correspondientes. Asimismo, y de ser el caso, se deberá acompañar copia de la negativa a dicha solicitud.

##### Artículo 21°

El plazo máximo para entablar los reclamos señalados en el artículo 20° será de diez (10) días hábiles contados desde la fecha en que el reclamante tomó conocimiento del hecho reclamado.

##### Artículo 22°

Tratándose de requerimientos de colocalización, la concesionaria que sea requerida de colocalización deberá pronunciarse al respecto dentro del plazo de quince (15) días hábiles a contar de dicha solicitud. De ser procedente, en la respuesta al requerimiento de colocalización, deberá señalarse el plazo y condiciones para proceder a la misma.

Transcurrido el plazo de quince (15) días hábiles, sin que medie respuesta alguna de la concesionaria requerida o mediando respuesta negativa a la solicitud de colocalización, la concesionaria requirente de colocalización podrá recurrir ante la Subsecretaría en los términos previstos en los artículos precedentes.

#### Artículo 23°

La concesionaria requerida podrá negar la autorización de colocación en los casos previstos en el artículo 19° bis de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

#### Artículo 24°

Recibido un reclamo, la Subsecretaría lo notificará al domicilio de la concesionaria o del ISP reclamado, quien, a contar de la notificación de la misma, tendrá un plazo de veinte (20) días hábiles para informar a la Subsecretaría.

Lo anterior, sin perjuicio de las medidas provisionales que la Subsecretaría de Telecomunicaciones pueda adoptar en virtud de lo previsto en el artículo 32° de la Ley N° 19.880, las cuales en ningún caso podrán causar perjuicio de difícil o imposible reparación a los afectados por dichas medidas, o implicar violación de derechos amparados por las leyes.

Tratándose de los reclamos frente a negativas de colocación, y antes de dar curso a su tramitación, la Subsecretaría verificará la concurrencia de las siguientes circunstancias respecto de la solicitud de colocación que fue objeto de negativa:

- a) Que la o las torres soporte de antenas y sistemas radiantes corresponda(n) a alguna de aquellas autorizadas en las condiciones establecidas en la letra d) del artículo 116° bis F de la LGUC;
- b) Que la o las torres soporte de antenas y sistemas radiantes corresponda(n) a alguna de aquellas que se sujeten al régimen establecido en el inciso primero del artículo 4° transitorio de la ley N° 20.599;
- c) Que la o las torres soporte de antenas y sistemas radiantes corresponda(n) a alguna de aquellas contempladas en el inciso segundo del artículo 5° transitorio de la Ley N° 20.599, cualquiera fuera la época de su emplazamiento;
- d) Que la o las torres soporte de antenas y sistemas radiantes corresponda(n) a aquellas instaladas en territorios saturados de infraestructura de acuerdo al artículo 116° bis I de la LGUC, cualquiera fuera la época de su emplazamiento, o;
- e) Que la o las torres soporte de antenas y sistemas radiantes corresponda(n) a aquellas instaladas en zonas de propagación radioeléctrica restringida, de acuerdo al artículo 19° bis de la ley, cualquiera fuera la época de su emplazamiento.

La Subsecretaría podrá prorrogar el plazo referido, hasta por diez (10) días hábiles, a petición de parte y atendiendo a la especificidad o complejidad técnica que el reclamo involucre. En todo caso, el plazo total para evacuar el traslado no podrá ser mayor a los treinta (30) días hábiles.

#### Artículo 25°

Recibido o no el informe, la Subsecretaría resolverá dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de ingreso del informe a que se refiere el artículo anterior, o desde la fecha en que venció el plazo para su recepción en este organismo de Estado.

Para efectos de la tramitación de los reclamos asociados a la colocación, las concesionarias a que se refiere el artículo 19° bis de la ley, deberán designar ante la Subsecretaría a una persona encargada como Coordinador de Reclamos por Colocación, quien deberá estar a disposición de los funcionarios de dicha Subsecretaría para todos los efectos derivados de los reclamos que se interpongan al amparo del presente Título, con motivo de las solicitudes correspondientes.

#### Artículo 26°

Para los efectos de las pruebas y de la resolución del reclamo, se estará a lo dispuesto en los artículos 18° y 19° incisos 1° y 2°, del presente Reglamento.

#### Artículo 27°

La Subsecretaría notificará su resolución al reclamante y a la reclamada confiriendo un plazo prudente para su cumplimiento.

Lo anterior, sin perjuicio de aquellas resoluciones que se pronuncien favorablemente respecto de una solicitud de colocalización efectuada, en cuyo caso la concesionaria requerida de colocalización y cuya negativa fue desestimada, deberá permitir de inmediato dicha colocalización. Para estos efectos, la Subsecretaría dispondrá, en base a la factibilidad técnica de dicha medida, el plazo más breve para concluir las obras de colocalización.

#### TÍTULO IV

##### De los efectos de la interposición de los reclamos

###### Artículo 28°

Los reclamos a que se refiere el Título II, que impugnen la totalidad o la parcialidad del cobro de un servicio de telecomunicaciones, incluyendo la impugnación de una o más llamadas telefónicas o uno o más servicios, en caso de ser resueltos a favor del reclamante, obligarán a la reclamada a restituir al favorecido la sumas correspondientes que éste hubiera pagado antes de tal evento, con los reajustes e intereses legales. Asimismo, será responsabilidad de la reclamada reponer al reclamante favorecido a la situación anterior al reclamo, si ella se hubiere alterado a causa del ejercicio de acciones de cobranza, sin costo para el reclamado y sin perjuicio de las acciones que a éste le asistan por los eventuales perjuicios provocados con tales acciones de cobranza.

###### Artículo 29°

Cuando el reclamo tenga por objeto la impugnación de cargos por servicios y/o llamadas telefónicas contenidas en el documento de cobro y siempre que se pague el saldo no impugnado, no procederá el corte del servicio, sin perjuicio de lo que en definitiva se resuelva.

En el caso de los reclamos interpuestos ante quienes tengan contratada la facturación con el emisor del documento de cobro, será responsabilidad de los primeros actualizar los cobros incluidos en dicho documento de modo que el reclamante pueda pagar el monto no impugnado. Para ello, el contratante de la facturación, que reciba directamente reclamos, deberá contar con un sistema o procedimiento en línea con el emisor del documento de cobro.

Cuando se interponga una insistencia ante la Subsecretaría y la concesionaria o el ISP reclamado tome conocimiento de ella, éste deberá suspender el cobro del monto reclamado hasta que se dicte la respectiva resolución por parte de la Subsecretaría.

###### Artículo 30°

En todo caso, interpuesto un reclamo, la Subsecretaría podrá impartir, en el marco de sus atribuciones, las órdenes que estime pertinentes para la protección de los derechos de los usuarios.

#### TÍTULO V

##### Disposiciones varias

###### Artículo 31°

Los reclamos que se interpongan en contra de permisionarios de servicios limitados de televisión por sus usuarios, se tramitarán de conformidad con las normas contenidas en los Títulos II y IV del presente Reglamento.

#### Artículo 32°

Todas las notificaciones que la Subsecretaría realice a los reclamantes y reclamadas se efectuarán conforme a lo dispuesto en el artículo 16 bis de la ley, salvo que éstos manifiesten expresamente su voluntad de ser notificados por correo electrónico. En caso que dicho correo electrónico no pudiese ser validado, la notificación se realizará conforme a lo dispuesto en el referido artículo 16 bis.

No obstante lo anterior, las reclamadas podrán manifestar por escrito a la Subsecretaría su voluntad de ser notificadas en todos y cada uno de los procedimientos establecidos en el presente Reglamento, y que se sigan ante la Subsecretaría, mediante el correo electrónico que indiquen, así como también de realizar la transferencia de documentos y/o antecedentes a través de técnicas y medios electrónicos conforme a la Norma Técnica que se dicte al efecto.

Las reclamadas podrán optar por no acogerse a los mecanismos de notificación y de transferencia de documentos y/o antecedentes previstos en el inciso precedente, en cuyo caso deberán relacionarse mediante el intercambio de documentación en soporte papel y serán notificados de conformidad a lo dispuesto en el artículo 16 bis. En este caso, el plazo para acompañar el informe a que se refiere el artículo 16 del presente Reglamento, será de tres (3) días hábiles.

#### Artículo 33°

El texto del presente Reglamento, junto con un Informativo con los principales derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones que la Subsecretaría de Telecomunicaciones pondrá a disposición de las concesionarias y los ISP, deberán mantenerse en un lugar visible del sitio web de las concesionarias y los ISP, así como en aquellos canales de atención habilitados, en los que resulte aplicable su publicación.

#### Artículo 34°

Sin perjuicio de la normativa contenida en el presente Reglamento, las infracciones a la ley, sus reglamentos, planes y normas técnicas, serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones del Título VII de la ley.

#### Artículo 35°

En caso que los reclamos interpuestos se refieran a materias manifiestamente ajenas a la competencia de la Subsecretaría, y cuando resulte aplicable, se remitirán los antecedentes a la autoridad competente, informando al reclamante, conforme con el procedimiento dispuesto en el artículo 14° de la ley N° 19.880.

#### Artículo 36°

Derógase el decreto supremo N° 556, de 1997, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, y el decreto supremo N° 533, de 2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que fijó su texto refundido, a contar de la entrada en vigencia del presente Reglamento.

### TÍTULO VI

#### Disposiciones transitorias

°Artículo primero: El presente decreto entrará en vigor transcurridos seis (6) meses desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial, con excepción del Título III que entrará en vigencia inmediatamente y lo señalado en el artículo

tercero transitorio. Para esto último, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la publicación del presente Reglamento en el Diario Oficial, las concesionarias referidas en el artículo 25° inciso segundo del presente Reglamento, deberán informar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones el nombre y dirección electrónica del Coordinador de Reclamos por Colocalización a que se refiere dicho artículo. Cualquiera solicitud o informe que se presente o evacue, según corresponda, con anterioridad a la designación del Coordinador de Reclamos por Colocalización a que se refiere este artículo, deberá contemplar dicha designación en la presentación respectiva.

Artículo segundo: Con el objeto de realizar la validación a que hace referencia el artículo 8° inciso tercero, las concesionarias, los ISP y los permisionarios de servicios limitados de televisión deberán dentro del plazo de tres (3) meses desde la fecha de publicación del presente decreto en el Diario Oficial, informar a esta Subsecretaría los medios que pondrán a disposición de los reclamantes para efectos de la notificación de la respuesta a los reclamos, incluyendo el procedimiento detallado a utilizar y la forma en que tanto el reclamante como la Subsecretaría podrán obtener constancia cierta de dicha notificación, según el medio de que se trate.

Artículo tercero: El plazo de cinco (5) días hábiles previsto en el artículo 11° del presente Reglamento comenzará a regir a los tres (3) meses desde la entrada en vigencia del presente Reglamento. Durante el transcurso del término anterior, el plazo será de diez (10) días hábiles.

Artículo cuarto: La Norma Técnica a que se refiere el artículo 32°, será dictada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones dentro del plazo de 60 días hábiles contados desde la publicación del presente Reglamento.

Anótese, regístrese, tómese razón, publíquese en el Diario Oficial e insértese en la Recopilación Oficial de la Contraloría General de la República.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.

Lo que transcribo para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Juan Fernando Muñoz Buigley, Subsecretario de Telecomunicaciones Subrogante.