

DERECHOS DE USUARIOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES.

1. Derecho a contar con vías rápidas y eficaces para reclamar:

- a) Reclamar ante la compañía de telecomunicaciones dentro de un plazo de 60 días hábiles, desde que toma conocimiento del hecho reclamado o desde la fecha máxima de pago de la cuenta telefónica. (Art. 7 D.S N°194)
- b) Presentar su reclamo a través de la numeración telefónica especialmente habilitada para estos efectos, o a través de la página web de la compañía reclamada. (Art. 5 D.D N°194)
- c) Que su empresa proveedora responda a su reclamo en un plazo máximo de 5 días hábiles, (Art. 11 D.S N°194)
- d) Derecho a solicitar la solución inmediata de su reclamo, en caso de que la reclamada no responda a su requerimiento dentro del plazo de 5 días hábiles. En caso de obtener dicha solución podrá insistir ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones (art. 13 D.S 194).
- e) Derecho a insistir en su reclamo ante la Subtel en caso de disconformidad con la respuesta de la empresa o ausencia de ésta, dentro del plazo de 30 días hábiles. (Art. 13 y 14 del D.S N°194)

2. Derecho de Impugnación:

En aquellos casos en que se impugne a través de un reclamo, cargos efectuados a través del documento de cobro, le asiste el derecho de pagar solamente parte del documento de cobro que no es materia del reclamo. En estos casos, la compañía reclamada deberá suspender el cobro hasta la solución definitiva del reclamo, sea ante ella o ante la Subtel. Durante el tiempo que dure la tramitación y resolución de su reclamo, la compañía no podrá suspender el servicio a pretexto de encontrarse impago el monto reclamado. (Art. 29 D.S N°194)

3. Derecho al acceso libre e igualitario a los servicios de telecomunicaciones:

Derecho a que se le suministre el servicio mediando el pago respectivo, sin poder ser víctima de discriminación de ningún tipo por parte de las concesionarias (Art. 8 Ley 18.168; 23 D.S N°425; 7 D.S 368; y 12 D.S 484).

4. Derecho a utilizar el servicio en las condiciones establecidas en el contrato y en la normativa vigente.

El derecho a la información veraz, oportuna, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales; (Art. 12 DS 484; 26 DS 425; 11 DS. 379; Art. 5 DS 368.

Referencia Normativa:

- + Ley 18.168, General de Telecomunicaciones.
- + D.S N°194, de 2012, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.
- + D.S. N°425, de 1996, Reglamento de Servicio Público Telefónico
- + DS N°484; Reglamento Servicio Público de Voz sobre Internet.
- + D.S. N°379, de 2010, Reglamento que Establece las Condiciones para el Adecuado Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos.
- + D.S N°368, de 2010, Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet