

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.S 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 N° 18.168; 23 del D.S N° 425; 7 del D.S N° 368 y 12 del D.S N° 484).

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

- a) Derecho a suscribir un contrato por servicios de telecomunicaciones de manera informada, sin discriminación arbitraria por parte de la compañía que suministre el servicio.
- b) Derecho a que dicho contrato sea respetado por la compañía que le suministra el servicio, sin que ésta pueda modificarlo o dejarlo sin efecto unilateralmente.
- c) Derecho a dar término al contrato en cualquier momento sin expresión de causa, previo aviso a la compañía correspondiente. Tratándose del servicio telefónico, local o móvil, el aviso de término debe efectuarse por escrito y la compañía tiene un plazo de

10 días para finalizar el contrato (art. 44 D.S N° 425).d) Derecho a la prestación regular del servicio, sin interrupciones o alteraciones del mismo.

e) Derecho a ser reparado en caso de la discontinuidad del servicio telefónico o de internet (art. 27 Ley N° 18.168).

f) Derecho a poder comunicarse desde su línea telefónica en cualquier momento y sin costo a los números de emergencia (art. 28 D.S N° 425).

g) Derecho a poder habilitar o bloquear los accesos a servicios de larga distancia nacional e internacional, móviles y servicios complementarios (art. 29 D.S N° 425).

h) Derecho a recibir cobros solo por aquellos servicios debidamente contratados o habilitados por el suscriptor del servicio.

i) Derecho a cambiarse de compañía telefónica, manteniendo su número telefónico (art. 6 D.S. N° 379).

j) Derecho a acceder a los contenidos de internet de manera libre. Los proveedores de acceso a internet no podrán bloquear, interferir, discriminar o entorpecer su derecho a recibir, enviar u ofrecer cualquier servicio, aplicación o contenido legal a través de la red de internet (art. 24 H Ley N° 18.168, art. 7 D.S N° 368).

k) Derecho a utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y no perjudiquen la red o la calidad del servicio (art. 24 H Ley N° 18.168).

5. Derecho a la información.

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 D.S N° 484; art. 26 D.S. N° 425; art. 11 D.S. N° 379; art. 5 D.S. N° 368).