

# Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones

## LA SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES (SUBTEL)

### LE RECUERDA 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 recuperar el saldo no utilizado de su recarga de prepago por el sólo hecho de realizar una nueva recarga en un plazo menor a 180 días desde la última recarga.
- 6** En el caso de los clientes de postpago, a recuperar si lo desea, el mismo número telefónico que tenía contratado, en un plazo de 2 años, contados desde la fecha de término de contrato, siempre y cuando, la causal no sea cuentas impagas, en dicho caso, el plazo es de 180 días.
- 7** A cambiarse de compañía telefónica, móvil o fija, manteniendo su número telefónico.
- 8** A recibir descuentos e indemnizaciones por suspensión, alteración o interrupción del servicio público telefónico, de acceso a Internet y de televisión de pago.
- 9** A que las compañías de televisión de pago no cambien, sustituyan o eliminen los canales sin previo aviso de al menos 20 días hábiles, caso en el cual deberán reemplazarlos por canales de similar calidad y contenido o realizar compensaciones.
- 10** A habilitar, sólo si lo desea, el servicio de roaming internacional de voz, mensajería y datos, para lo cual, la compañía deberá consultarle al momento de la contratación. Para el servicio de roaming internacional de datos, las compañías deberán establecer además, herramientas que le permitan conocer su consumo de tráfico en línea y bloquear el servicio si supera cierto nivel de tráfico, esto último previo aviso al suscriptor.
- 11** 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.
- 12** A recibir la cuenta al menos 10 días antes de la fecha de vencimiento para el pago respectivo.
- 13** 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.
- 14** 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.
- 15** 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.