

Derechos y deberes de usuarios en materia de telecomunicaciones

Derechos



1. A conocer los precios y cobertura

A recibir información relativa a las condiciones, precios y cobertura de los servicios de telecomunicaciones, a través de todos los canales de atención, incluidos sus sitios web.

2. A comparar los precios y servicios

A acceder en los canales de atención y sitios web de las compañías de telecomunicaciones, a mecanismos comparativos o de cotización de cada uno de los servicios y planes ofrecidos de forma conjunta.

3. A contratar servicios individuales

A contratar, si lo desea, de manera individual, cualquiera de los servicios ofrecidos en forma paquetizada. De esta forma, ninguna compañía de telecomunicaciones podrá obligarlo a contratar servicios que no desee.

4. A conocer tu contrato

A suscribir un contrato por servicios de telecomunicaciones de manera informada y que éste sea respetado por la compañía, sin que 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 tu saldo

A recuperar el saldo no utilizado de su recarga de prepago, por el solo hecho de realizar una nueva

recarga en un plazo menor a 180 días desde la última realizada.

6. A recuperar tu número postpago

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 mantener tu número telefónico

A cambiarse de compañía telefónica, móvil o fija, y mantener su número telefónico.

8. Tienes derechos a indemnización por suspensión de servicios

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 mantener tus canales de TV

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 deshabilitar y habilitar el roaming internacional

A habilitar, solo si lo desea, el servicio de roaming internacional de voz, mensajería y datos. Para ello, 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 mantener tu servicio durante los reclamos

A que no le corten el o los servicios, cuando uno o más de los cobros contenidos en la cuenta hayan sido reclamados, y mientras su resolución aún se encuentre pendiente, siempre que se haya pagado el saldo no impugnado de dicho documento.

12.A recibir tu cuenta 10 días antes del vencimiento

A recibir la cuenta al menos 10 días antes de la fecha de vencimiento para el pago respectivo.

13.A reclamar dentro de 60 días hábiles

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 del sitio web de la compañía.

14.A recibir respuesta en 5 días hábiles

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 terminar tu contrato en cualquier momento

A solicitar, en cualquier momento, el término del contrato de cualquier servicio de telecomunicaciones, lo que obligará a la compañía a 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.

Deberes



OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

1) Contractuales

Cumplir las obligaciones establecidas en las condiciones contractuales y comerciales del respectivo servicio y en la normativa aplicable a cada uno de ellos.

2) Pago oportuno

Pagar oportunamente el servicio contratado.

3) Características de lo contratado

Informarse responsablemente sobre los bienes y servicios contratados, su precio, condiciones de contratación y características relevantes de los mismos.