



Dentro de las políticas de G4 S.A. referidas a la excelencia de servicio de atención al cliente, sentimos el deber de informar a Usted cuáles son sus derechos como consumidor de Telefonía de Larga Distancia Nacional e Internacional antes de formar parte de nuestro selecto grupo de clientes.

Para esto hemos plasmado en los textos subsiguientes documentos extraídos de la subsecretaría de telecomunicaciones www.subtel.cl y del Servicio nacional del consumidor www.sernac.cl, en los cuales usted encontrará información importante que le comunicará sus derechos y lo guiará a hacer efectivos estos de sentir Usted que han sido transgredidos.

COMO HACER SU RECLAMO

- En caso de no estar de acuerdo con su Cuenta Telefónica Ud. puede hacer un reclamo en la empresa proveedora del servicio cuestionado.
- El reclamo puede ser presentado utilizando el fono 105 o mediante el servicio telefónico dispuesto para ello, por mano, página Web, fax y correo, en cualquier centro de pago u oficina de atención comercial habilitada para estos fines.
- Las compañías telefónicas, portadores, suministradores de servicios complementarios como Internet y proveedores de servicios limitados de televisión (TV cable), están obligados a tener formularios especiales para la presentación de reclamos, de lo contrario, será obligación de la empresa reclamada recibir de igual manera el reclamo.
- Si su reclamo tiene que ver con el servicio de larga distancia, el problema pasará inmediatamente a manos del portador en cuestión. En caso de que el portador haya habilitado oficinas de atención de reclamos, puede dirigirse directamente a él.
- Que una vez que usted complete y entregue el formulario, debe asegurarse de obtener un comprobante (copia del reclamo, número de reclamo o registro) que certifique que interpuso un reclamo ante la compañía.
- Tiene un plazo de 20 días hábiles para reclamar, a contar del momento en que tome conocimiento de la situación reclamada o desde la fecha de vencimiento de su boleta o factura.
- La compañía puede aceptar o rechazar su reclamo y tiene un plazo de 20 días desde que se presentó el reclamo para enviar una carta certificada expresando su decisión.

Obligaciones de SUBTEL frente a su reclamo

¿Sabía usted que?...

- Puede insistir en su reclamo ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones dentro de los 10 días siguientes, contados desde que recibió la respuesta o desde la fecha en que debió recibirla, en

Amunátegui 391, (Esquina calle Compañía), en Santiago o en cualquiera de las oficinas de las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones, las oficinas de Servicio Nacional del Consumidor en regiones o ingresando a www.subtel.cl. En este último caso, el reclamante deberá hacer llegar copia de los documentos probatorios de su reclamo (boletas, contratos, número de registro de reclamo y fecha entregado por la empresa al momento de reclamar y fecha en que fue hecho el reclamo, carta emitida por la empresa en respuesta a su reclamo, si hubiere).

- La insistencia la puede presentar personalmente o su representante, por mano, fax al 4213815, correo o por otros medios habilitados para tal efecto en la SUBTEL o en las SECRETARIAS REGIONALES MINISTERIALES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES y debe contener a lo menos lo siguiente:

1- Si es el representante quien interpone el reclamo, debe traer un poder simple que certifique la autorización del dueño de la cuenta a realizar los respectivos trámites en Subtel. En aquellos casos en los cuales el reclamante sea arrendatario de un inmueble o bien haga uso de alguna vivienda donde es difícil ubicar al dueño de la línea, el reclamante debe presentar una declaración jurada, que acredite responsabilidad de la cuenta reclamada y debe además adjuntar una cuenta de servicio pagada a nombre del reclamante o bien un certificado de residencia en el domicilio consignado en la Cuenta Única Telefónica.

2- Breve descripción de los hechos reclamados.

3- Copia del comprobante (copia del reclamo, número de reclamo o registro) de presentación del reclamo ante la compañía.

4- Copia de la Cuenta Única Telefónica, donde aparezca el detalle de las llamadas que generaron el reclamo rechazado.

5- Copia de la respuesta a su reclamo, si la hubiere.

6- Todos los documentos que sirvan de base para el reclamo.

SI EL RECLAMO ES ACEPTADO

- Si su reclamo tiene que ver con el cobro de una o más llamadas telefónicas y el conflicto fue resuelto a su favor, la compañía le deberá restituir las sumas correspondientes, (si usted ya las hubiese cancelado) más los reajustes e intereses legales.
- De igual forma, si la empresa hubiese efectuado otro tipo de acciones de cobranza, como por ejemplo enviar los antecedentes a DICOM, ella deberá efectuar y costear las diligencias tendientes a dejarlas sin efecto. Esto, sin perjuicio de las acciones que usted quiera realizar por los eventuales perjuicios provocados por tales acciones de cobranza.

Las obligaciones de la empresa con usted

¿Sabía usted que la empresa?...

- Debe atenderlo dentro de horarios normales y a través de los canales dispuestos para ello (Vía Web, en oficinas de atención de público o a través de una plataforma telefónica).
- Debe Contar con formularios de reclamos que estén a su disposición.
- Debe entregarle un número de registro que certifique su reclamo, tanto si lo hace por escrito como por teléfono.
- Debe responder su reclamo en un plazo máximo de 20 días hábiles a través de una carta certificada enviada al domicilio indicado en su reclamo. Si la compañía no responde el reclamo, se entenderá aceptado por ella. El mismo principio se aplica para el caso que la respuesta de la compañía haya excedido del plazo reglamentario.
- Debe fundamentar las razones de su respuesta y, si corresponde, indicar el plazo en el cual su problema será resuelto.
- Debe informarle sobre el estado de tramitación de su reclamo si usted lo requiere.
- No podrá cortar su servicio por no pagar la parte impugnada de su cuenta.
- Mantener a su disposición el Reglamento de Reclamos, que debe estar ubicado a la vista del público en los centros de pago, oficinas de atención y en su Guía Telefónica Residencial.

Reclamos a través del 105

¿Sabía usted que? ...

- Usted también puede hacer su reclamo vía telefónica llamando al 105 (número habilitado por su compañía Local), sin costo para usted y con atención los 365 días del año y las 24 horas.
- En el caso que su reclamo tenga ver con el servicio de Larga Distancia, el problema pasará inmediatamente a manos del portador (carrier) en cuestión. Puede reclamar en la misma compañía Local, en caso que el portador haya contratado la recepción de reclamos con ésta, o en caso de que el portador haya habilitado oficinas de atención de reclamos, puede dirigirse directamente a ellas.

- Es Ud. quien cataloga si su llamada es reclamo o una consulta, y no la ejecutiva/o de atención telefónica.
- Al momento de interponer su reclamo Ud. debe exigir un número de registro que lo certifique. De esta forma se evita una eventual negativa a la recepción de su reclamo.
- La respuesta a su reclamo siempre debe ser por escrito, a través de carta certificada, a la dirección que el usuario ha dado para ello.

Contratos de Llamadas de Larga Distancia vía telefónica ¿Sabía usted que? ...

- Estos contratos deben ser convenidos con el suscriptor respectivo, es decir con el abonado al servicio telefónico, de manera que no cualquier usuario pueda suscribir tal contrato.
- Por tratarse de contratos correspondientes a modalidades de prestación del sistema multiportador, sus tarifas no están reguladas, por lo que sus valores deben ser convenidos entre la empresa y el suscriptor respectivo.
- En caso de que se presenten reclamos referidos a los contratos o convenios relativos a la prestación del sistema multiportador, será de cargo de la respectiva empresa la prueba de la existencia del contrato, debiendo para tales efectos acompañar, en su oportunidad, los documentos o antecedentes que acrediten el contrato o convenio.
- Ud. puede poner término al contrato de la misma forma en que éste se originó y en similares condiciones.
- Subtel instruyó a las empresas para que provean de información a los usuarios acerca de las condiciones de las ofertas, es decir, tarifas, horarios, exclusiones relevantes, etc., relacionadas con este tipo de contratos o convenios.

Uso de Teléfonos Móviles (Resolución Exenta Nº 1672, Publicada DO 27 de diciembre 2002) ¿Sabía usted que? ...

- De acuerdo con la Resolución Exenta Nº 1672, de 2002, de Subtel, usted tiene derecho a conocer la normativa aplicable a sus equipos de telefonía móvil.
- La Subsecretaría de Telecomunicaciones definió en la resolución antes citada, cuál es el índice máximo de absorción específica de energía (SAR), el cual indica la cantidad de energía absorbida por unidad de masa de tejido del cuerpo humano, proveniente de ondas radioeléctricas y se mide en Watt/kg.
- Las empresas de telefonía móvil sólo están autorizadas para habilitar aparatos portátiles que cumplan con esta normativa.
- El SAR máximo permitido en Chile es de 1,6 W/kg sobre 1 gramo de tejido ó 2 W/kg sobre 10 gramos contiguos de tejido.

- La norma establecida por Subtel se corresponde con las más altas exigencias que se han establecido en el extranjero.