



Formulario Único de Reclamo y Atención Cliente

Fecha: 26-08-2026

N° Reclamo: 727068

Nombre: Javier Ismael Ordenes Sepulveda
RUT: 16479983-2
Número de Contacto: 56954161704
Correo electrónico: javierordenes13@gmail.com

Antecedentes adicionales: ROL SUBTEL 1140465.pdf

Motivo reclamo: COMERCIAL
Servicio reclamado: MÓVIL PREPAGO/PLAN, BANDA ANCHA MÓVIL
Empresa reclamada: CLARO CHILE S.A.
Monto reclamado: \$ 263.784
Número de boleta o factura: 305018533
Número telefónico o dirección reclamada: 999212999
Descripción: Me acerque a la sucursal de Arica el 27/07/26, me comunique con el supervisor David Tabilo Olguín, ya transcurrió 1 mes y no responde. No recibí por completo la indemnización de 3 veces el cargo fijo de todos los días sin servicio tal como se indica en el artículo 27° de la Ley General de Telecomunicaciones, N°18.168. Esto lo indica el reclamo SUBTEL Resolución Exenta N°:01400/26, ROL: 1140465 Se realizó 2 devoluciones de dinero, uno en la boleta electrónica 302735251 por 73.719, y el segunda en la boleta electrónica 305018533 por 21.141. Así la devolución asciende a 94.860. La línea 56999212999. Sin servicio desde el 31/01/2026 al 23/03/2026, es decir 51 días sin servicio. La línea 56933921348 Sin servicio desde el 31/01/2026 al 16/05/2026, es decir 105 días sin servicio . La información de reposición del servicio se notificó frecuentemente al correo anulacion.portabil@clarochile.cl Son 156 días sin servicio, lo que equivale a 5.2 meses el valor del cargo fijo del plan fue de 22.990 son 119.548, la resolución indica que se debe pagar 3 veces el cargo fijo,

Medio preferente de Notificación:

así que espero la devolución de 358.644 Así está pendiente
 $358.644 - 94.860 = 263.784$. Por favor abonar a la boleta
312309227 los 263.784 restante pendiente de pago. Espero
tener respuesta pronto, sino comenzaré una acción civil.
Correo Electrónico

Javier Ismael Ordenes Sepulveda
RUT 16479983-2