



Santiago, 01 de mayo de 2024

Señor(a)
Pedro Gutierrez Bustamante
Presente

Ref.: Reclamo N° 00391829

Me es grato saludar y a la vez otorgar respuesta al reclamo en referencia, en virtud del cual nos manifiesta su disconformidad en relación a la cobertura que posee en el servicio de la(s) línea(s) que posee en nuestra compañía, al respecto debemos informar lo siguiente:

Tras efectuar un análisis de la situación y validar sus datos en nuestros registros, debemos mencionar, que tal como lo señala la Solicitud de Servicio, celebrada por el titular y nuestra compañía, en su punto 1.3, "El servicio será suministrado en todas aquellas zonas geográficas en que WOM tenga cobertura. La cobertura podrá variar según el tipo de prestación a utilizar por el cliente. Asimismo, dada la naturaleza inalámbrica del servicio, no es posible garantizar su disponibilidad o velocidad en forma permanente, considerando la propagación de la señal, ubicación física y la cantidad variable de usuarios que acceden al servicio en la misma zona", información que puede validar en nuestra página www.wom.cl/cobertura.

En conjunto con lo anterior, debemos mencionar, que efectivamente usted mantiene servicios en nuestra compañía. De igual manera, nuestro equipo técnico analizó su caso y evidenció que su servicio se encuentra aprovisionado de manera correcta en nuestros sistemas, Por su parte, realizando una revisión de la dirección que usted provee en el reclamo y donde indica que hace uso del servicio , podemos concluir cuenta con "índices de cobertura WOM deficiente" producto de encontrarse en zona de borde, por lo que lamentablemente no es posible garantizar un correcto funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones en dicho lugar, Adicional, revisados los planes de expansión de WOM no se aprecian nuevas antenas que puedan mejorar la calidad de servicio en corto y mediano plazo en su ubicación.

Por último, asimismo recordamos a usted, que de acuerdo a lo dispuesto por Subtel en los documentos que otorgaron la concesión a mi representada (Decreto Supremo N° 63 y 64 de 2010), el servicio móvil que WOM provee es de alcance outdoor, es decir en exteriores abiertos y


WOM

no se puede garantizar condiciones que entreguen una buena experiencia al interior de inmuebles, como casas particulares, subterráneos, o edificios muy altos, por mencionar algunos casos.

En conclusión, dado el análisis realizado podemos señalar lo siguiente.

El reclamo interpuesto se encuentra rechazado.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



Carlos Bautista Medina
División Reclamos
Gerencia Customer Care

En caso de disconformidad con lo resuelto, podrá insistir en su reclamo ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, dentro de un plazo de 30 días hábiles contados desde la fecha de notificación de esta carta. La insistencia podrá ser presentada personalmente o por un representante, remitiéndose ya sea a la Subsecretaría de Telecomunicaciones o a la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones ("Seremitt"), por mano, correo, fax u otro medio que sea habilitado para estos efectos, los antecedentes que correspondan