

Santiago, 08/07/2026

Resolución Exenta N°:04559/26

Vistos:

1. Que, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 14° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto Supremo 194, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante el Reglamento, los reclamantes individualizados en la nómina que se adjunta, en adelante los reclamantes, dedujeron insistencia en contra de [ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.](#), domiciliada en [Av. Costanera Sur N°2760, Torre C, Parque Titanium, Las Condes, Región Metropolitana de Santiago](#) en adelante la reclamada, acerca de disconformidad con la cobertura del servicio telefónico móvil de voz y/o internet, asociado a las líneas singularizadas en la nómina adjunta.
2. Que, la Subsecretaría notificó al Coordinador de Reclamos de la reclamada, la circunstancia de la interposición de las insistencias, de acuerdo a lo señalado en el artículo 16° del Reglamento.
3. Que, la reclamada respondió a las insistencias presentadas dentro del plazo establecido en el artículo 16 del Reglamento.
4. Que la facultad para suscribir bajo la fórmula "Por orden de la Subsecretaría de Telecomunicaciones" respecto de las resoluciones que resuelven en definitiva las insistencias de los reclamos que deduzcan los usuarios en virtud de lo dispuesto en el Título II del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, está delegada en el Jefe del Departamento Gestión de Reclamos, mediante la Resolución Exenta N° 470, de 2013, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Considerando,

Que, del mérito de los antecedentes se desprenden las siguientes consideraciones:

1. Que, las materias de los reclamos planteados dicen relación con disconformidad con la cobertura del servicio telefónico móvil de voz y/o internet, asociado a las líneas singularizadas en la nómina adjunta.
2. Que, el artículo 7° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones señala que, el plazo para presentar los reclamos sobre los cuales deban pronunciarse las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios será de 60 días hábiles contados desde la fecha en que la reclamante tomó conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros, la fecha máxima de pago establecida en la boleta, factura, o cuenta única telefónica que contemple dicho cobro se presumirá como la fecha en que se tomó conocimiento.
3. Que, respecto de lo anterior, por razones de justicia y equidad, se considerará la fecha de interposición del reclamo sin constancia de interposición previa, reclamo directo, o la fecha más cierta y determinada que se verifique en autos, como el período de inicio de la alteración del servicio, fechas que se encuentran debidamente indicadas en las nóminas adjuntas.
4. Que, respecto a la cobertura del servicio de telefonía y/o internet móvil, es dable señalar que ésta responde a un comportamiento estadístico, de acuerdo a lo establecido por las Bases Técnicas, que Otorgó la Concesión de Servicio Público de Telefonía e Internet

Móvil de la empresa reclamada y por tanto, no es posible asegurar un nivel de cobertura a los móviles abonados, que signifique la posibilidad de efectuar comunicaciones tanto en el 100% del tiempo como en el 100% de las ubicaciones.

5. Que, es dable señalar, que uno de los principios que regula el Servicio de Telefonía e Internet Móvil es el de la libre competencia, lo que garantiza la existencia de una variedad de Compañías Concesionarias para que el usuario pueda optar libremente por la que mejor convenga a sus intereses.

6. Que, no obstante, lo anterior, el comportamiento estadístico del servicio telefónico y/o internet móvil, no puede significar una alteración de tal magnitud que, en la práctica, se traduzca en un incumplimiento del contrato de suministro vigente entre las partes.

7. Que, al efecto, cabe hacer presente que la reclamada si bien acompañó antecedentes, estos son insuficientes para acreditar la normal y continua prestación de los servicios telefónicos reclamados.

8. Que, en concordancia con lo anterior y en conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 18.168, en relación con el artículo 40° y 54° del Decreto Supremo N°18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, la reclamada deberá descontar del cargo fijo mensual, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio telefónico y/o de acceso a internet que exceda de seis horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas mensuales y además proceder a indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio.

9. Que, atendido el hecho que los reclamantes se encontraron o encuentran a la fecha de interposición de sus reclamos ante esta Subsecretaría con los servicios telefónicos y/o internet o ambos inclusive, la reclamada deberá realizar los descuentos e indemnizaciones señalados precedentemente, desde las distintas fechas de inicio de suspensión de servicio fijadas y señaladas en la nómina adjunta. Respecto de las indemnizaciones ordenadas, cabe señalar que atendida la naturaleza de ésta obligación, la base de cálculo para realizar esta operación, (el valor del cargo fijo mensual contratado), debe considerarse en su valor neto, con estricta sujeción a la jurisprudencia administrativa del Servicio de Impuestos Internos, que sostiene que las indemnizaciones no se encuentran afectas al Impuesto al Valor Agregado (IVA).

10. Que, en consecuencia, no habiendo acreditado la reclamada la existencia de caso fortuito o fuerza mayor que la libere de la obligación a que hace referencia el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones y los artículos 40 y 54 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, deberá indemnizar a la reclamante con el equivalente al triple del cargo fijo diario, durante el período de suspensión de los suministros, hasta la fecha de su regularización efectiva.

11. Que, para efecto de la aplicación de los descuentos y de las indemnizaciones señaladas precedentemente, la reclamada deberá estarse a lo dispuesto en los artículos 40° inciso 2° y 3° y 54 incisos 2° y 3° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

Y considerando además lo establecido en el Artículo 19° del Reglamento, SE RESUELVE:

ACOGER las insistencias presentadas por los reclamantes individualizados en la nómina, en contra de [ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.](#), atendido lo señalado en los considerandos anteriores. De esta manera, la reclamada deberá, regularizar la prestación de los servicios reclamados y realizar el descuento y el pago de la indemnización

correspondiente, por el período con alteración de suministros, de conformidad con lo señalado en los considerandos 2° al 11° anteriores, hasta la fecha de su efectivo restablecimiento o restituir, aquella suma que hubiese sido pagada por los reclamantes, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.

El plazo para cumplir lo anteriormente señalado, será de 15 días hábiles, contados desde la notificación legal de la presente resolución. Sin perjuicio de ello, la reclamada deberá informar a esta Subsecretaría, en el transcurso de los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo ya referido, la forma en que dio cumplimiento a lo dispuesto en la parte resolutive de este acto, citando o acompañando los documentos que permitieron regularizar la situación reclamada.

Dando cumplimiento a lo señalado en el inciso 4° del artículo 41° de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado, este Organismo Público hace presente que, de acuerdo a lo señalado en el artículo 59° del mismo cuerpo legal, asiste a la parte que se considere agraviada en todo o parte por la presente resolución, el derecho de presentar recurso de reposición ante este Organismo, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde su notificación. Lo anterior es sin perjuicio de los otros recursos de impugnación que la ley señalada le franquea, en los términos y plazos allí señalados.

Anótese y notifíquese a la reclamada y a los reclamantes en forma legal.

Por orden de la Subsecretaria de Telecomunicaciones, resolvió don Alejandro Lisoni Cornejo, Jefe del Departamento de Gestión de Reclamos.

Según nómina adjunta.

 *Es Copia Fiel Del Original*



Sr (a): Raúl Ramón Ramirez Corbalán
RUT: 7419409-5
Dirección: Balanceda 1020 San Bernardo
Comuna: San Bernardo
Región: Región Metropolitana de Santiago

NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN EXENTA

Cúpleme poner en su conocimiento, el texto de la Resolución Exenta N° 04559/26, emitida por esta Subsecretaría de Telecomunicaciones, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias.

Dicha resolución se ha dictado en el procedimiento de reclamo con insistencia presentado por usted ante esta Subsecretaría de Estado, que se singulariza en la nómina respectiva y de la cual su situación forma parte, junto a las demás reclamaciones que se resuelven por el mismo pronunciamiento de la autoridad señalada.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones está facultada expresamente para emitir una sola resolución cuando se reúnen las condiciones que se expresan en el Artículo 19°, inciso 2°, Decreto Supremo N° 194, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que fija el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, lo cual ocurre en los casos sobre los que recae la resolución que por este acto se notifica.

En efecto, por tratarse de la existencia de diversos usuarios que han insistido en contra de una misma compañía se ha emitido una sola resolución al respecto, detallando en una nómina los antecedentes específicos de cada una de las insistencias resueltas, la que tendrá el carácter de reservada para todos los efectos legales y que obrará en poder de esta Subsecretaría y de las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones.

De conformidad con lo anterior, procedo a notificarlo de la resolución dictada en el Reclamo siguiente, interpuesto por Ud.:

Descripción del Reclamo

N° Solicitud Sistema Reclamo: 1165477
Fecha: 27 de Junio del 2026
N° Ingreso Oficina de Partes Subtel: 90165
Empresa Reclamada: ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.
Teléfono Reclamado: 942980960;
Motivo del Reclamo: COBERTURA
Periodo de inicio alteración del servicio: Desde 30-04-2026
Servicio reclamado: Voz y Datos
Respuesta Reclamada: No obstante, se valida que presenta una inconsistencia en el perfil móvil. Por este motivo, con fecha 7 de julio de 2026, se gestionó un escalamiento interno al área especialista, mediante la incidencia INC000009219032. Esto, con el fin de corregir error de parámetros, el cual contempla un plazo de cinco días hábiles, es decir, hasta el 15 de julio de 2026. Por último, se hace presente que la línea refleja un tráfico de uso normal, acorde con la operación habitual del servicio móvil, incluyendo tráfico de llamadas salientes.

Le saluda cordialmente por Orden de la Subsecretaria de Telecomunicaciones,



ALEJANDRO LISONI CORNEJO
Jefe Depto. Gestión de Reclamos