

Resolución 1932 EXENTA

NORMA TÉCNICA QUE REGULA LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE NOTIFICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS Y/O ANTECEDENTES RELATIVOS AL REGLAMENTO SOBRE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES, DECRETO N°194, DE 2012



MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES; SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Publicación: 03-JUN-2013 | Promulgación: 28-MAY-2013

Versión: Última Versión De : 17-AGO-2013

Url Corta: <https://bcn.cl/3r6mm>

NORMA TÉCNICA QUE REGULA LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE NOTIFICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS Y/O ANTECEDENTES RELATIVOS AL REGLAMENTO SOBRE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES, DECRETO N°194, DE 2012

Santiago, 28 de mayo de 2013.- Con esta fecha se ha resuelto lo que sigue:
Núm. 1.932 exenta.- Vistos:

- a) El decreto ley N° 1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante e indistintamente la Subsecretaría;
- b) La Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones;
- c) La Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
- d) La Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma;
- e) El decreto supremo N° 181, de 2002, Reglamento de la ley N° 19.799, citada precedentemente;
- f) El decreto supremo N° 194, de 2012, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, en adelante el Reglamento de Reclamos;
- g) La resolución exenta N° 159, de 2006, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones que creó el sistema de transferencia de información;
- h) El decreto supremo N° 77, de 2004, que aprobó la norma técnica sobre eficiencia en las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre éstos y los ciudadanos;
- i) El decreto supremo N° 81, de 2004, que aprobó la norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos;
- j) El decreto supremo N° 83, de 2004, que aprobó la norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos, y
- k) La resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

- a) Que, habiéndose dictado el Reglamento de Reclamos a través del decreto supremo N° 194, de 2012, se ha introducido a través de esta norma la utilización de diversos medios para las actuaciones que se desprenden del procedimiento contenido en dicho reglamento;
- b) Que, resulta fundamental especificar los mecanismos y plazos a través de los cuales la Subsecretaría, los reclamantes y las reclamadas deberán hacer uso de las diferentes instancias de transferencia electrónica ante un procedimiento de reclamo;

y en uso de mis atribuciones,

Resuelvo:

Apruébese la siguiente Norma Técnica que regula los medios electrónicos de notificación y transferencia electrónica de documentos y/o antecedentes referidos en el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.

TÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1°.

Para los efectos de esta norma se entenderá por:

1. Ley: Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168.
2. Subsecretaría: Subsecretaría de Telecomunicaciones.
3. Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones: Decreto supremo N° 194, de 20 de noviembre de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
4. Reclamante: Persona natural o jurídica afectada por la situación materia del reclamo.
5. Reclamada: Persona natural o jurídica en contra de la cual se presenta reclamo.
6. Anexo Técnico: Publicación en la página web de la Subsecretaría que establece los detalles técnicos del procedimiento de transferencia electrónica de información entre la Subsecretaría y los reclamantes y entre la Subsecretaría y las reclamadas. Su contenido podrá modificarse adaptándose a los nuevos requerimientos que se presenten con el objeto de lograr el mejoramiento continuo del proceso de transferencia electrónica.

TÍTULO II

De la transferencia de información entre las reclamadas y los reclamantes

Artículo 2°.

Cuando las concesionarias, permisionarias y los ISP recepcionen un reclamo de parte de un usuario, deberán, de conformidad al artículo 8° del Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, registrar la información del medio preferente de notificación que el usuario determine para recibir por dicho medio la respuesta de parte de la reclamada al reclamo presentado.

Artículo 3°.

El medio de notificación que deberá ofrecer la reclamada, para efectos de la notificación de la respuesta al reclamo, será: postal, electrónico o de otro tipo, de los que disponga la reclamada, los cuales deberán contar antes de su utilización con la validación previa de la Subsecretaría.

Artículo 4°.

El reclamante que haya elegido un medio de notificación diverso a la vía postal para recibir la respuesta de parte de la reclamada al reclamo presentado, tendrá la obligación de seguir el procedimiento de validación establecido por la reclamada para confirmar el medio elegido. Dicho procedimiento deberá ser autorizado previamente por la Subsecretaría, quien dispondrá de un plazo de 30 días hábiles para su aprobación a partir de la fecha de ingreso de la respectiva solicitud en la oficina de partes.

En todo caso, la reclamada deberá, en el momento de la interposición del

reclamo, informar con claridad al reclamante el procedimiento que deberá seguir para validar el medio elegido como medio preferente de notificación; asimismo, deberá informarle que en caso de que la validación no se haga efectiva, se procederá según lo indicado en el inciso 2° del artículo 11° del Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones. Con todo, los plazos reglamentarios comenzarán a regir desde el momento de la interposición del reclamo.

Artículo 5°.

En el evento que el reclamante, por cualquier motivo, no siga el procedimiento de validación, la reclamada deberá entender que el reclamante ha decidido ser notificado a través del medio postal.

Artículo 6°.

Para el reclamante que escogió como medio preferente de notificación el correo electrónico y una vez que éste haya sido validado, la respuesta al reclamo podrá contener documentos adjuntos en formato electrónico de general aceptación, sin perjuicio de que el mensaje del correo electrónico deberá contener la respuesta en su aspecto principal, de conformidad a lo señalado en el artículo 11° del Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.

TÍTULO III

De la transferencia de información entre la Subsecretaría y los reclamantes

Artículo 7°.

Los reclamantes al interponer un reclamo con insistencia ante la Subsecretaría, deberán indicar el medio de notificación preferente, entre correo electrónico o correo postal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14° del Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.

En aquellos casos en que opten por el correo electrónico como medio de notificación, deberán sujetarse al procedimiento de validación del mismo.

Artículo 8°.

El procedimiento de validación consistirá en que dentro del plazo de 3 días hábiles, la Subsecretaría enviará un correo electrónico a la casilla informada en el reclamo, en cuyo contenido se incluirá un link, al cual el reclamante deberá acceder antes del plazo de 2 días hábiles contados desde la fecha de recepción del correo. Una vez que el reclamante acceda al link de validación, dentro del plazo señalado precedentemente, su correo electrónico se entenderá aceptado perfeccionándose la notificación por parte de la Subsecretaría a través de este medio.

Artículo 9°.

En aquellos casos en que el reclamante habiendo optado por el correo electrónico como medio de notificación, no seleccione el link adjunto en el correo de validación o lo seleccione fuera del plazo de dos días hábiles, se entenderá que la casilla de correo no es válida realizándose las notificaciones respectivas a través de correo postal.

TÍTULO IV

De la transferencia de información entre la Subsecretaría y las Reclamadas

PÁRRAFO I

Transferencia electrónica vía portal de transferencia

Artículo 10°.

Las reclamadas deberán indicar a la Subsecretaría una dirección IP o una URL correspondiente al servicio web que deberán dejar disponible, a fin de que la Subsecretaría lo utilice como destino de las comunicaciones electrónicas para efectos de notificar los reclamos sin constancia de interposición previa (RSI), reclamos con insistencia (RCI) y resoluciones de insistencias, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 15°, 16° y 19°, respectivamente, del Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 11°.

La reclamada deberá indicar además a la Subsecretaría, quién será el profesional que designará como Coordinador Técnico, indicando su teléfono y su dirección de correo electrónico y la o las firmas electrónicas avanzadas que estarán autorizadas para firmar los documentos enviados a la Subsecretaría. A su vez, la Subsecretaría publicará en su sitio web los datos del servicio web que las reclamadas deberán utilizar para responder a las insistencias, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 16° del Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, como asimismo, para enviar las copias de las respuestas a los reclamos RSI, y para enviar los informes de cumplimiento, conforme así lo disponen los artículos 15°, inciso final y 19°, inciso final, respectivamente, del citado cuerpo reglamentario.

Artículo 12°.

La Subsecretaría publicará en el sitio web indicado en el artículo anterior, los esquemas XML de los documentos, "Reclamo Sin Constancia de Interposición Previa"; "Insistencia"; "Respuesta Empresa"; "Resolución de la Insistencia" e "Informe de Cumplimiento de Resolución" y toda la información técnica necesaria para ejecutar la transferencia electrónica entre la Subsecretaría y las reclamadas.

Artículo 13°.

Recibido un Reclamo Sin Constancia de Interposición Previa o Insistencia, la Subsecretaría lo trasladará a la empresa reclamada por medio del procedimiento de transferencia electrónica descrito en el Anexo Técnico. A partir de la fecha y hora de efectuado el primer intento de transferencia electrónica, comenzarán a contarse los plazos establecidos al efecto en el Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones. En caso de que la transferencia no se efectúe durante un plazo de 24 horas en días hábiles, desde la fecha y hora en que se intentó la transferencia por primera vez, la Subsecretaría publicará en su sitio web los antecedentes de la insistencia y a partir de la fecha y hora de esta publicación comenzarán a contarse los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones. Además, la Subsecretaría dentro del plazo antedicho, podrá establecer contacto con el Coordinador Técnico de la Reclamada para determinar posibles dificultades técnicas y tomar acciones para su solución.

Cada coordinador técnico tendrá acceso al Portal de Transferencia Electrónica para revisar las publicaciones efectuadas por la Subsecretaría de documentos que intentó transferir sin éxito.

Artículo 14°.

La empresa reclamada deberá responder a la Subsecretaría por medio del procedimiento de transferencia electrónica descrito en el Anexo Técnico, respecto de la insistencia notificada y respecto de la copia de la respuesta al reclamo RSI, utilizando el procedimiento descrito en el artículo anterior.

Artículo 15°.

Cuando correspondiere, la Subsecretaría enviará la resolución de la insistencia a la reclamada, por medio del procedimiento de transferencia electrónica descrito en el Anexo Técnico. A partir de la fecha y hora de efectuado el primer intento de transferencia electrónica, comenzarán a contarse los plazos establecidos al efecto en el Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones. En caso de que la transferencia no se efectúe durante un plazo de 24 horas de días hábiles, desde la fecha y hora en que se transfirió la información a la reclamada por primera vez, la Subsecretaría publicará en el portal de transferencia electrónica los antecedentes de la insistencia y a partir de la fecha y hora de esta publicación se entenderá que la reclamada ha sido notificada. Además, la Subsecretaría dentro del plazo antedicho, podrá establecer contacto con el Coordinador Técnico de la Reclamada para determinar posibles dificultades técnicas y tomar acciones para su solución.

Artículo 16°.

La reclamada deberá enviar un Informe de Cumplimiento de resolución a la Subsecretaría por medio del procedimiento de transferencia electrónica descrito en el Anexo Técnico.

PÁRRAFO II

Transferencia electrónica vía correo electrónico

Artículo 17°.

Como lo dispone el Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, en su artículo 32°, la reclamada, en caso de no adscribirse al procedimiento indicado en el Párrafo I precedente, podrá solicitar a la Subsecretaría ser notificada de los reclamos y resoluciones por medio de una dirección de correo electrónico. Para este efecto deberá informar una casilla de correo electrónico a la cual la Subsecretaría notifique la interposición de los reclamos sin constancia de interposición previa, reclamos con insistencia y las resoluciones de insistencia.

Para efectos de validar la casilla de correo electrónico informada por las concesionarias, permisionarias o ISP, la Subsecretaría al notificar los documentos "Reclamos sin constancia de interposición previa", "Reclamos con insistencia" y "Resolución exenta de Insistencia", incluirá un link, al cual se deberá acceder dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados desde la fecha de recepción del correo. Una vez que se acceda a ese link de validación, dentro del plazo señalado precedentemente, el correo electrónico se entenderá aceptado perfeccionándose la notificación por parte de la Subsecretaría a través de este medio. No obstante lo anterior, los plazos comenzarán a regir una vez enviado el correo electrónico, si es que éste es validado con éxito.

En caso de no ser validado el correo electrónico informado por las concesionarias, permisionarias o ISP, todas las notificaciones se realizarán a través del medio postal.

Artículo 18°.

La Subsecretaría pondrá a disposición de las reclamadas una dirección de correo electrónico, para efectos de recepcionar los documentos y/o antecedentes relativos a las respuestas a los reclamos sin constancia de interposición previa (RSI), reclamos con insistencia (RCI) y los informes de cumplimiento de las resoluciones de insistencia. El envío de dichos documentos deberá realizarse desde la casilla de correo electrónico informada a esta Subsecretaría, previa validación exitosa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo precedente.

Artículo 19°.

Todos los documentos y/o antecedentes que las reclamadas remitan a la casilla de correo electrónico informada por la Subsecretaría deberán ser adjuntados en formato pdf y no podrán superar los 5 Mb. Además, deberán indicar claramente el tipo de documento y/o antecedente que se adjunta, bajo las glosas "Respuesta empresa RSI", "Respuestas empresa RCI", "Informe de cumplimiento", sujetando el cuerpo del mensaje a la estructura que para estos efectos se definirá en el Anexo Técnico.

En aquellos casos que el correo electrónico enviado por la reclamada no cumpla con las especificaciones técnicas señaladas precedentemente, se tendrá por no efectuada la respuesta o el informe de cumplimiento, según el documento y/o antecedente de que se trate.

Con todo, en caso de no ser válido en el correo electrónico en virtud de lo señalado en el inciso anterior, se notificará a la misma casilla de correo electrónico dicha circunstancia informando el motivo del rechazo.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

Artículo primero: La presente resolución entrará en vigencia conjuntamente con el Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, esto es, transcurridos seis (6) meses desde la fecha de la publicación en el Diario Oficial de dicho Reglamento, quedando derogada a partir de esa fecha la resolución exenta N° 1.368, de 2007, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Artículo segundo: Las concesionarias, permisionarias e ISP, deberán dentro de un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde la publicación de la presente norma técnica, informar el medio de notificación a través del cual desean que la Subsecretaría les notifique todos y cada uno de los procedimientos establecidos en el Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo tercero: Dentro del mismo plazo indicado en el artículo anterior, las concesionarias, permisionarias e ISP, que se adscriban al procedimiento de transferencia electrónica deberán informar a la Subsecretaría la dirección IP o una URL, correspondiente al servicio web que deberán dejar disponible, a fin de que la Subsecretaría lo utilice como destino de las comunicaciones electrónicas. En caso de que opten por ser notificadas a través de correo electrónico, en dicho plazo deberán informar la casilla a la cual deberán enviarse las respectivas notificaciones.

Anótese y publíquese en el Diario Oficial.- Jorge Molina Osorio, Subsecretario de Telecomunicaciones Subrogante.

Lo que transcribo para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Marco Cáceres Obreque, Jefe División Fiscalización Subrogante.