

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

APRUEBA MODIFICACIÓN AL CONVENIO  
DE COOPERACION ENTRE EL SERNAC Y  
LA SUBSECRETARÍA DE  
TELECOMUNICACIONES.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1047

SANTIAGO, 24 AGO 2017

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente su artículo 59; el artículo 31 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto N°283 de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) suscribieron con fecha 02 de enero de 2007, un Convenio de Cooperación para la atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
2. Que con fecha 30 de enero de 2017, SERNAC y SUBTEL suscribieron un acuerdo modificadorio del Convenio de Cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor señalado en el considerando precedente.
3. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional.

**RESUELVO:**

APRUEBASE el acuerdo modificadorio del Convenio de Cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor, suscrito con fecha 30 de enero de 2017, que se transcribe a continuación:

**MODIFICACIÓN  
"CONVENIO DE COOPERACIÓN"  
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES  
Y  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago de Chile a 30 de enero de 2017, la SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES, RUT 60.513.000-3, representada por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones (S), don ENOC ARAYA CASTILLO, cédula nacional de identidad N° 10.888.003-1, ambos domiciliados en calle Amunátegui N° 139, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "SUBTEL", por una parte y, por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

su Director Nacional, don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, cédula nacional de identidad N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en calle Teatinos 50, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "**SERNAC**", vienen en modificar el Convenio de Cooperación para la atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, suscrito con fecha 02 de enero de 2007, aprobado mediante Resolución N° 08, de 26 de enero del mismo año, y modificado por Resoluciones N° 02, de 02 de enero de 2008, N° 01, de 02 de enero de 2009, por Resolución Exenta N° 06, de 04 de enero de 2010 por Resolución Exenta N°427, de 24 de enero de 2011, por Resolución Exenta N°468, de 17 de enero de 2012, por Resolución Exenta N°109, de 10 de enero de 2013 y por Resolución Exenta N°61, de 06 de enero de 2014, por Resolución Exenta N° 1.841, de 28 de enero de 2015, todas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

**PRIMERO:** Conforme a lo dispuesto en la cláusula décimo primera del individualizado Convenio de Cooperación, las partes acuerdan modificar éste en los siguientes puntos:

a) La SUBTEL por este acto, se compromete a poner a disposición del SERNAC la suma de \$209.231.000-(doscientos nueve millones doscientos treinta y un mil pesos), que será entregada en dos cuotas iguales de \$104.615.500-(ciento cuatro millones seiscientos quince mil pesos), a más tardar, el último día de los meses de enero y de julio de 2017. Estos recursos son asignados a través de la Ley N° 20.981, sobre Presupuesto del Sector Público año 2017, en el Subtítulo 24, Ítem 02, Asignación 518, denominada "Programa Fortalecimiento Regional", del presupuesto del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones.

b) La SUBTEL asumirá un sexto de los gastos operacionales (luz, agua, teléfono, arriendo de inmueble y enlace a internet), los que anualizados equivalen al pago de los meses de julio y octubre de 2017, asociados a los consumos y/o servicios indicados por región y por cada "Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones" instalada, quedando excluida la Región Metropolitana. El monto a que asciendan estos gastos operacionales serán imputados a la asignación presupuestaria denominada "Programa Fortalecimiento Regional", ya individualizada.

c) La SUBTEL asumirá el 25% mensual del gasto asociado al servicio de alojamiento de la base de datos de reclamos de telecomunicaciones, administrado por SERNAC. El monto a que ascienda este gasto será imputado a la asignación presupuestaria denominada "Programa Fortalecimiento Regional" antes individualizada.

d) El SERNAC se obliga a informar cuatrimestralmente a SUBTEL, la rendición de cuenta documentada de los fondos puestos a su disposición para cada uno de sus ítems (honorarios, viáticos, gastos operacionales, gastos de difusión, gastos menores, operación de contac center, y otros) indicados en el Anexo, el que forma parte del presente convenio. La rendición señalada deberá ser entregada por SERNAC a SUBTEL, a más tardar, el día 20 del mes siguiente al primer y segundo cuatrimestre del año. Para el caso del último cuatrimestre del año, la rendición debe ser entregada a SUBTEL, a más tardar, el día lunes 04 de enero de 2018.

**SEGUNDO:** Conforme lo dispuesto en la cláusula sexta del individualizado convenio de cooperación, las partes acuerdan agregar a este punto la siguiente disposición:

Cuando por situaciones sobrevinientes la SUBTEL no disponga del personal para atender los reclamos contra Servicios de Telecomunicaciones, estos podrán ser derivados a las

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

oficinas regionales del SERNAC. Adicionalmente el SERNAC pondrá a disposición todos los canales no presenciales para la recepción y tramitación de los reclamos, incluyendo su call center. Esto no irrogará gastos para la SUBTEL.

El SERNAC se compromete a disponibilizar información permanente relacionada con todos los reclamos que contengan materias de telecomunicaciones, ingresadas por todos los canales de atención disponibles, ya sea en aplicación de web service vigente u otra aplicación. En definitiva, la SUBTEL podrá obtener reportes de la totalidad de los reclamos ingresados y gestionados por SERNAC, en base a criterios de filtros que definan.

TERCERO: La presente modificación de Convenio comenzará a regir desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe formalmente.

CUARTO: Las restantes cláusulas estipuladas en el Convenio de Cooperación y en sus modificaciones, que no hayan sido alteradas por este instrumento se mantienen indemnes y tienen plena vigencia.

QUINTO: El presente instrumento se suscribe en cuatro ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos de ellos en poder de cada una de las partes.

La personería de don Ernesto Muñoz Lamartine para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor consta en el Decreto Supremo N° 283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo y la de don Enoc Araya Castillo, para actuar en nombre y representación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones consta en el Decreto Exento N° 553, de 25 de noviembre de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones, documentos que no se insertan por ser conocidos de las partes.

Fdos: don Ernesto Muñoz Lamartine en representación de SERNAC y don Enoc Araya Castillo en representación de la SUBTEL.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
\* Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

## MODIFICACIÓN

### “CONVENIO DE COOPERACIÓN”

#### SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Y

#### SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago de Chile a 30 de enero de 2017, la **SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES**, RUT 60.513.000-3, representada por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones (S), don **ENOC ARAYA CASTILLO**, cédula nacional de identidad N° 10.888.003-1, ambos domiciliados en calle Amunátegui N° 139, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente “**SUBTEL**”, por una parte y, por la otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, cédula nacional de identidad N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en calle Teatinos 50, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente “**SERNAC**”, vienen en modificar el Convenio de Cooperación para la atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, suscrito con fecha 02 de enero de 2007, aprobado mediante Resolución N° 08, de 26 de enero del mismo año, y modificado por Resoluciones N° 02, de 02 de enero de 2008, N° 01, de 02 de enero de 2009, por Resolución Exenta N° 06, de 04 de enero de 2010 por Resolución Exenta N° 427, de 24 de enero de 2011, por Resolución Exenta N° 468, de 17 de enero de 2012, por Resolución Exenta N° 109, de 10 de enero de 2013, por Resolución Exenta N° 61, de 06 de enero de 2014, por Resolución Exenta N° 1.841, de 28 de enero de 2015, y por Resolución Exenta N° 47, de 07 de enero de 2016, todas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

**PRIMERO:** Conforme a lo dispuesto en la cláusula décimo primera del individualizado Convenio de Cooperación, las partes acuerdan modificar éste en los siguientes puntos:

- a) La **SUBTEL** por este acto, se compromete a poner a disposición del **SERNAC** la suma de \$209.231.000- (doscientos nueve millones doscientos treinta y un mil pesos), que será entregada en dos cuotas iguales de \$104.615.500.- (ciento cuatro millones seiscientos quince mil quinientos pesos), a más tardar, el último día de los meses de enero y de julio de 2017. Estos recursos son asignados a través de la Ley N° 20.981, sobre Presupuesto del Sector Público año 2017, en el Subtítulo 24, Ítem 02, Asignación 518, denominada “Programa de Fortalecimiento Regional”, del



presupuesto del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones.

- b) La SUBTEL asumirá un sexto de los gastos operacionales (luz, agua, teléfono, arriendo de inmueble y enlace a internet), los que anualizados equivalen al pago de los meses de julio y octubre de 2017 asociados a los consumos y/o servicios indicados por región y por cada "Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones" instaladas, quedando excluida la Región Metropolitana. El monto a que asciendan estos gastos operacionales serán imputados a la asignación presupuestaria denominada "Programa Fortalecimiento Regional", ya individualizada.
- c) La SUBTEL asumirá el 25% mensual del gasto asociado al servicio de alojamiento de la base de datos de reclamos de telecomunicaciones, administrado por SERNAC. El monto a quien ascienda este gasto será imputado a la asignación presupuestaria denominada "Programa Fortalecimiento Regional" antes individualizada.
- d) El SERNAC se obliga a informar cuatrimestralmente a SUBTEL, la rendición de cuentas documentada de los fondos puestos a su disposición para cada uno de sus ítem (honorarios, viáticos, gastos operacionales, gastos de difusión, gastos menores, operación de call center, y otros) indicando en el Anexo, el que forma parte del presente convenio. La rendición señalada deberá ser entregada por SERNAC a SUBTEL, a más tardar, el día 20 del mes siguiente al primer y segundo cuatrimestre del año. Para el caso del último cuatrimestre del año, la rendición debe ser entregada a SUBTEL, a más tardar, el día miércoles 04 de enero de 2018.

**SEGUNDO:** Conforme a lo dispuesto en la cláusula sexta del individualizado convenio de cooperación, las partes acuerdan agregar a este punto la siguiente disposición:

Cuando por situaciones sobrevinientes la SUBTEL no disponga del personal para atender los reclamos contra Servicios de Telecomunicaciones, estos podrán ser derivados a las oficinas regionales del SERNAC. Adicionalmente, el SERNAC pondrá a disposición todos los canales no presenciales para la recepción y tramitación de los reclamos, incluyendo su call center. Esto no irrogará gastos para la SUBTEL.

El SERNAC se compromete a disponibilizar información permanente relacionada con todos los reclamos que contengan materias de Telecomunicaciones, ingresadas por todos los canales de atención disponibles, ya sea en base a la aplicación de web service vigente u



otra aplicación. En definitiva, la SUBTEL podrá obtener reportes de la totalidad de los reclamos ingresados y gestionados por el SERNAC, en base a criterios de filtros que se definan.

**TERCERO:** La presente modificación de Convenio comenzará a regir desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe formalmente.

**CUARTO:** Las restantes cláusulas estipuladas en el Convenio de Cooperación y en sus modificaciones, que no hayan sido alteradas por este instrumento se mantienen indemnes y tienen plena vigencia.

**QUINTO:** El presente instrumento se suscribe en cuatro ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos de ellos en poder de cada una de las partes.



La personería de don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** para actuar en nombre y representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** consta en el Decreto Supremo N° 283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio Economía, Fomento y Turismo y la de don **ENOC ARAYA CASTILLO**, para actuar en nombre y representación de la **SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES** consta en el Decreto Exento N° 553, de 25 de noviembre de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones, documentos que no se insertan por ser conocidos de las partes.



**Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor**



**Subsecretario de Telecomunicaciones (S)**



ANEXO

DISTRIBUCIÓN GENERAL DE GASTOS FINANCIADOS POR SUBTEL  
CONVENIO DE COOPERACIÓN SUBTEL – SERNAC AÑO 2017

|   |
|---|
| <b>ITEM 21</b>  |
| <b>Gastos en Personal</b>   |
| Honorarios a Suma Alzada  |
| Viáticos  |
| <b>ITEM 22</b>  |
| <b>Bienes y Servicios de Consumo</b>  |
| Gastos Menores  |
| Materiales de oficina   |
| Toners e insumos computacionales  |
| Gastos Operacionales (Luz - Agua – Teléfono, Arriendos y Enlace a Internet) |
| Publicidad y Difusión   |
| Pasajes aéreos, fletes y correo   |
| Servicio de alojamiento de datos  |
| Operación Contac Center   |



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

APRUEBA MODIFICACIÓN AL CONVENIO  
DE COOPERACION ENTRE EL SERNAC Y  
LA SUBSECRETARÍA DE  
TELECOMUNICACIONES.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1047

SANTIAGO, 24 AGO 2017

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente su artículo 59; el artículo 31 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto N°283 de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) suscribieron con fecha 02 de enero de 2007, un Convenio de Cooperación para la atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

2. Que con fecha 30 de enero de 2017, SERNAC y SUBTEL suscribieron un acuerdo modificadorio del Convenio de Cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor señalado en el considerando precedente.

3. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional.

RESUELVO:

APRUEBASE el acuerdo modificadorio del Convenio de Cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor, suscrito con fecha 30 de enero de 2017, que se transcribe a continuación:

**MODIFICACIÓN  
"CONVENIO DE COOPERACIÓN"  
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES  
Y  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago de Chile a 30 de enero de 2017, la SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES, RUT 60.513.000-3, representada por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones (S), don ENOC ARAYA CASTILLO, cédula nacional de identidad N° 10.888.003-1, ambos domiciliados en calle Amunátegui N° 139, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "SUBTEL", por una parte y, por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

su Director Nacional, don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, cédula nacional de identidad N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en calle Teatinos 50, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "**SERNAC**", vienen en modificar el Convenio de Cooperación para la atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, suscrito con fecha 02 de enero de 2007, aprobado mediante Resolución N° 08, de 26 de enero del mismo año, y modificado por Resoluciones N° 02, de 02 de enero de 2008, N° 01, de 02 de enero de 2009, por Resolución Exenta N° 06, de 04 de enero de 2010 por Resolución Exenta N°427, de 24 de enero de 2011, por Resolución Exenta N°468, de 17 de enero de 2012, por Resolución Exenta N°109, de 10 de enero de 2013 y por Resolución Exenta N°61, de 06 de enero de 2014, por Resolución Exenta N° 1.841, de 28 de enero de 2015, todas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

**PRIMERO:** Conforme a lo dispuesto en la cláusula décimo primera del individualizado Convenio de Cooperación, las partes acuerdan modificar éste en los siguientes puntos:

a) La SUBTEL por este acto, se compromete a poner a disposición del SERNAC la suma de \$209.231.000-(doscientos nueve millones doscientos treinta y un mil pesos), que será entregada en dos cuotas iguales de \$104.615.500-(ciento cuatro millones seiscientos quince mil pesos), a más tardar, el último día de los meses de enero y de julio de 2017. Estos recursos son asignados a través de la Ley N° 20.981, sobre Presupuesto del Sector Público año 2017, en el Subtítulo 24, Ítem 02, Asignación 518, denominada "Programa Fortalecimiento Regional", del presupuesto del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones.

b) La SUBTEL asumirá un sexto de los gastos operacionales (luz, agua, teléfono, arriendo de inmueble y enlace a internet), los que anualizados equivalen al pago de los meses de julio y octubre de 2017, asociados a los consumos y/o servicios indicados por región y por cada "Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones" instalada, quedando excluida la Región Metropolitana. El monto a que asciendan estos gastos operacionales serán imputados a la asignación presupuestaria denominada "Programa Fortalecimiento Regional", ya individualizada.

c) La SUBTEL asumirá el 25% mensual del gasto asociado al servicio de alojamiento de la base de datos de reclamos de telecomunicaciones, administrado por SERNAC. El monto a que ascienda este gasto será imputado a la asignación presupuestaria denominada "Programa Fortalecimiento Regional" antes individualizada.

d) El SERNAC se obliga a informar cuatrimestralmente a SUBTEL, la rendición de cuenta documentada de los fondos puestos a su disposición para cada uno de sus ítems (honorarios, viáticos, gastos operacionales, gastos de difusión, gastos menores, operación de contact center, y otros) indicados en el Anexo, el que forma parte del presente convenio. La rendición señalada deberá ser entregada por SERNAC a SUBTEL, a más tardar, el día 20 del mes siguiente al primer y segundo cuatrimestre del año. Para el caso del último cuatrimestre del año, la rendición debe ser entregada a SUBTEL, a más tardar, el día lunes 04 de enero de 2018.

**SEGUNDO:** Conforme lo dispuesto en la cláusula sexta del individualizado convenio de cooperación, las partes acuerdan agregar a este punto la siguiente disposición:

Quando por situaciones sobrevinientes la SUBTEL no disponga del personal para atender los reclamos contra Servicios de Telecomunicaciones, estos podrán ser derivados a las

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

oficinas regionales del SERNAC. Adicionalmente el SERNAC pondrá a disposición todos los canales no presenciales para la recepción y tramitación de los reclamos, incluyendo su call center. Esto no irrogará gastos para la SUBTEL.

El SERNAC se compromete a disponibilizar información permanente relacionada con todos los reclamos que contengan materias de telecomunicaciones, ingresadas por todos los canales de atención disponibles, ya sea en aplicación de web service vigente u otra aplicación. En definitiva, la SUBTEL podrá obtener reportes de la totalidad de los reclamos ingresados y gestionados por SERNAC, en base a criterios de filtros que definan.

**TERCERO:** La presente modificación de Convenio comenzará a regir desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe formalmente.

**CUARTO:** Las restantes cláusulas estipuladas en el Convenio de Cooperación y en sus modificaciones, que no hayan sido alteradas por este instrumento se mantienen indemnes y tienen plena vigencia.

**QUINTO:** El presente instrumento se suscribe en cuatro ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos de ellos en poder de cada una de las partes.

La personería de don Ernesto Muñoz Lamartine para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor consta en el Decreto Supremo N° 283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo y la de don Enoc Araya Castillo, para actuar en nombre y representación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones consta en el Decreto Exento N° 553, de 25 de noviembre de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones, documentos que no se insertan por ser conocidos de las partes.

Fdos: don Ernesto Muñoz Lamartine en representación de SERNAC y don Enoc Araya Castillo en representación de la SUBTEL.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
\* Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

VPC/RZG

DISTRIBUCION:

1. Gabinete
2. División Jurídica
3. Depto. de Gestión Territorial y Canales
4. SUBTEL
5. Oficina de Partes