

Santiago, 13 de octubre de 2011

Señor
Hernán Lopez Böhner
Intendente de Valores
Superintendencia de Valores y Seguros
Presente

REF: Oficio ORD. 26.269 de
fecha 11 de Octubre 2011.

De mi consideración,

En relación al Oficio 26.269 de la referencia, mediante el cual solicita a mi representada Entel PCS Telecomunicaciones S.A. información sobre el servicio de mensajería de texto cumpla con informar a usted lo siguiente:

1. Respecto de algunos Servicios de Valor Agregado provistos por Entel que funcionan a través de la plataforma de mensajería es importante señalar que además del servicio básico de telefonía e internet, Entel ofrece múltiples servicios de valor agregado (VAS), respecto de los cuales las condiciones de contratación y los términos deben ser claros y aceptados por los clientes.

Asimismo, la política de la empresa es que éstos se puedan deshabilitar o poner término al servicio en cualquier momento y en forma simple. De esta manera los servicios pueden ser tanto contratados como deshabilitados usando distintos medios como la web, SMS y plataformas telefónicas.

Nuestra compañía busca transparencia y claridad en la información que reciben nuestros clientes.

Adicionalmente hay servicios de valor agregado suministrados por terceros distintos de Entel quienes conectan sus equipos a la red móvil de Entel, así como a las redes de telefonía móvil de los otros operadores, terceros que tienen la calidad de suministradores de servicios complementarios y respecto de los cuales Entel, de conformidad al artículo 8 de la Ley General de Telecomunicaciones está obligado a conectar a sus redes en términos no discriminatorios.

El cliente para acceder a estos servicios adicionales suministrados por estos terceros debe suscribirse vía web o sms y, tras ello, recibe un SMS informando que contrató el servicio y sus condiciones y sólo después de eso comienza a recibir mensajes con el contenido del servicio que suscribió.

Asimismo, el cliente puede poner fin a la contratación del servicio, mediante el envío de un SMS o bien llamando al CallCenter.

Estas contrataciones y desactivaciones se verifican a través de un portal o de un Call Center, ya sea propio o de los terceros proveedores de esos servicios.

En este sentido, y debido a información publicada en algunos medios de prensa y/o televisión, Entel se encuentra analizando, y tiene toda la disposición de revisar, si hubiere algún servicio que no cumpla con lo antes señalado y de esolver esos casos particulares, pues para nosotros el foco son los clientes.

Respecto de esta materia debemos señalar que con fecha de 12 de octubre de 2011 la Subsecretaria de Telecomunicaciones publicó en el Diario Oficial la Resolución Exenta 5.576 de 7 de octubre de 2011; que regula esta materia y que mi representada se encuentra en proceso de implementación según las instrucciones de la misma.

Por esta misma materia, también hemos recibido un oficio de Sernac; cuyo plazo de respuesta vence la próxima semana a fin de analizar solución a los problemas de los clientes. Hago presente al Señor Superintendente que una vez que mi representada conteste este oficio a Sernac, le remitirá una copia para su información, encontrándonos recopilando en estos momentos la información para ese efecto.

2. Aprovecho esta oportunidad, para informar la falla internacional del servicio de Blackberry. Tal como es de público conocimiento, el proveedor del servicio ha señalado que por un problema en su red, algunos de los usuarios de este servicio en Europa, Medio Oriente, Brasil y Chile, entre otros países, han tenido retardo en sus servicios.

Debemos hacer presente que esta falla no afectó la prestación de los servicios de telefonía, sino que solamente algunos servicios adicionales como correo.

Entel contrata sus servicios de Blackberry con RIM, y como es de público conocimiento se ha visto afectada por esta falla al igual que otros operadores

en Chile y el mundo, y está realizando todas las acciones a su alcance para que RIM supere a la brevedad esta situación.

De acuerdo a la información entregada el día 13 de octubre por RIM, empresa proveedora de BlackBerry a nivel internacional, tanto el servicio de correo electrónico como los de redes sociales (Facebook, Twitter), así como BlackBerry Messenger ya están operativos, aunque estos podrían experimentar algunos minutos de retardo debido a la congestión que afectó a la red durante los últimos días.

Adicionalmente, se informó que la red que soporta el servicio BlackBerry a nivel mundial será permanentemente monitoreada con el fin de mantener el correcto funcionamiento de los servicios afectados.

No obstante lo anterior, aun cuando estas causas son ajenas a la empresa, Entel no cobrará a sus clientes el servicio de BlackBerry por aquel período en que este no haya sido proporcionado.

Por esta misma materia, estamos preparando información a la Autoridad de Telecomunicaciones según lo requerido en Oficio Circular N°85 / DAP 2594 / F6-44, la cual será entregada la próxima semana.

De conformidad a lo señalado en los numerales anteriores, hacemos presente a la autoridad que las situaciones descritas en el presente documento aun se encuentran en análisis de los criterios que debiéramos aplicar como concesionaria, de conformidad a las exigencias de la normativa de telecomunicaciones y de derechos de consumidor, y que en el caso del numeral 1 nos encontramos en un proceso con Sernac, de evaluación de los antecedentes y de las eventuales medidas a tomar con relación a los clientes que se pudieren haber visto afectados por esta situación de conformidad a la Ley. Respecto de lo acaecido por el proveedor BlackBerry ya hemos señalado que no cobraremos a los clientes por aquellos servicios BlackBerry por el período en la parte que estos no hayan sido proporcionados.

Finalmente, y sin perjuicio de que no tiene impactos financieros relevantes, estos temas serán informados en las próximas sesiones de nuestro directorio, y se señalará las políticas y criterios aplicados a nuestros posibles clientes afectados, todo de conformidad a la normativa de telecomunicaciones y de Protección al Consumidor aplicables.

Sin otro particular, a la espera de tenerse por contestado lo consultado en vuestro oficio, y quedando a vuestra disposición para la entrega de mayores antecedentes, saluda atentamente a Ud.,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Antonio Buchi Buc', written over a horizontal line.

Antonio Buchi Buc
Gerente General
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.