

Santiago, diciembre 15 de 2011

Señor

Francisco Ávila.

francisco.avila@me.com

Vitacura 5499 Depto. 33

VITACURA

Estimado señor Ávila:

Junto con saludarlo, hemos leído detenidamente su carta en donde nos detalla la situación ocurrida con el envío de su equipo Lg P990 Black a Servicio Técnico asociado a la línea N° 84482549. Al respecto podemos informar:

Validamos que el equipo en cuestión fue contratado en Arrendamiento con Opción de Compra. Este contrato es a un plazo fijo de 18 meses, por lo tanto termina cuando se cumple el tiempo convenido.

Serie	Modelo/Producto	Plazo Contracto	Valor Estimado	Plazos Cada mes	Plazos Permitidos	Plazo pendiente
358085040030271	LG P990 BLACK	18	20.990	3	15	314.850

Confirmamos que una vez revisado por el Servicio Técnico, según consta en la Orden de Trabajo N: 5804317 del 28-11-2011, el diagnóstico fue: Falla no reproducible en Laboratorio. Reparación requerida: Mantención General. Costo de Reparación: sin costo. El equipo fue evaluado por un personal calificado y autorizado por el proveedor de la marca, razón por la que nuestra Compañía sugiere como reparación la diagnosticada.

Es importante señalar que todos los equipos comercializados por Entel cuentan con una garantía de fábrica de 12 meses, que cubre eventuales defectos de material y fabricación. Asimismo, es Servicio Técnico la única instancia permitida para emitir un diagnóstico certero, debido a que posee la más alta tecnología para realizar todo tipo de análisis técnicos y electrónicos. Además cuenta con la autorización y certificación del fabricante del producto.

Debido a que la solución entregada no ha sido de su conformidad hemos coordinado el contacto de un ejecutivo especializado en configuraciones de equipos avanzados, perteneciente a nuestro Centro de Atención Tecnológica, los que no han logrado contacto efectivo con Usted.

En cuanto a la situación que nos plantea en su carta, respecto al cambio de equipo, lamentamos informar que no existe la factibilidad de realizar dicha operación, lo anterior de acuerdo a las condiciones comerciales vigentes de nuestra compañía. Sin embargo, si su equipo presenta nuevas fallas cubiertas por la garantía es el Servicio Técnico quien determina la entrega de un nuevo equipo o la reparación del mismo.

Ante cualquier consulta contáctenos a través del 103 desde el PCS, al 6003600103 desde red fija, desde nuestro portal www.entel.cl Para reclamos al 105 desde su PCS o el 600-3700105 desde red fija.

Lo saluda atentamente,



Claudia Avello Hidalgo
Subgerente Atención a Clientes
Gerencia Servicio a Clientes
VP Mercado Personas Entel

En conformidad al Decreto Supremo N° 556 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones del año 1997, que determina el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, informamos a nuestro cliente que en su artículo 10° inciso final dispone el derecho que le asiste al reclamante, en caso de insatisfacción de lo resuelto, de insistir ante la Subsecretaría dentro de los 10 días siguientes contados desde la fecha de notificación de la respuesta. Esta insistencia se podrá presentar personalmente por el reclamante o por su representante, remitirse por mano, correo o fax a la Subsecretaría o a la Seremitt conforme al artículo 12 del referido Reglamento