

	Versión :1.0	Estado: Vigente	Página 1 de 12
	Guía de orientación al consumidor herramienta "Me Quiero Salir"		

**Guía de orientación al consumidor herramienta
"Me Quiero Salir"**

Junio 2020



	Versión :1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 12
	Guía de orientación al consumidor herramienta "Me Quiero Salir"		

1. Propósito

Describir las actividades necesarias para que las/os ejecutivos puedan orientar a los/las consumidores/as en el ingreso y consultas de requerimientos del "Me Quiero Salir".

Adicionalmente, incluye información sobre la herramienta que permita resolver dudas sobre su uso y respuestas entregadas por la empresa.

2. Alcance

Aplica a todas las plataformas de atención de público a nivel nacional: presenciales (direcciones regionales, plataformas municipales y servicios públicos en convenio), web y call center, para la orientación a las/os consumidoras/es referente a la forma de cómo se ingresan y consultan las solicitudes de la herramienta "Me Quiero Salir".

3. Desarrollo

3.1 Objetivo de la herramienta

El "Me Quiero Salir", es una nueva herramienta que el SERNAC pone a disposición de las/os consumidoras/es con el objetivo que estos puedan solicitar a las empresas, de forma expresa y clara, la voluntad de poner término a los contratos de prestación de servicios que hayan celebrado.

Inicialmente, esta herramienta se encuentra disponible solo en el mercado de telecomunicaciones, tales como TV pagada, internet y telefonía, y se enmarca en la normativa legal, artículo 26 del Decreto N° 18 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y artículos 3 inciso 1° letra b y artículo 12 de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores.

3.2 Ajuste de expectativas al/la consumidor/a

Es de suma importancia que el ejecutivo de atención le transmita al consumidor lo siguiente antes de iniciar la orientación del ingreso del "Me Quiero Salir":

- Está herramienta no permite realizar portabilidad numérica, sin embargo, sí tiene derecho luego del término del contrato a recuperar su número telefónico si lo desea, en un plazo de 2 años si no tiene deuda, o 180 días, si la tuviese.
- Cada empresa tiene sus propias políticas de facturación y/o devolución de equipos, cobros posteriores y/o devoluciones en caso que corresponda, sin embargo, éstas no pueden condicionar el término del contrato al pago de una deuda, devolución de aparatos o similares. En caso que lo haga, el consumidor puede ingresar un Reclamo.

	Versión :1.0	Estado: Vigente	Página 3 de 12
	Guía de orientación al consumidor herramienta "Me Quiero Salir"		

- Por esta plataforma, podrán dar términos a sus contratos, aunque mantengan paquetizados sus productos (ofertas conjuntas triple o duo pack), sin embargo, se sugiere revisar previamente los cobros asociados a dicha contratación por separado.
- Las empresas tienen un plazo de 1 día hábil, desde la comunicación que realizará el SERNAC, para efectuar el término de contrato. Si bien pueden prestar el servicio por más tiempo, el cobro de estos deberá ser máximo hasta un día hábil posterior al ingreso de la solicitud.

3.3 Orientación a los/las consumidores/as para ingresar un requerimiento "Me Quiero Salir"

3.3.1 El/la consumidor/a deberá ingresar al Portal del Consumidor a través del sitio web www.sernac.cl, opción atención de usuarios – consumidores. Puede ingresar mediante clave única o clave SERNAC, si no cuenta con ésta última, deberá registrarse y obtenerla. Debe incentivarse el uso de ingreso por clave única.

Imagen N°1: Ingreso al Portal del Consumidor con clave única.



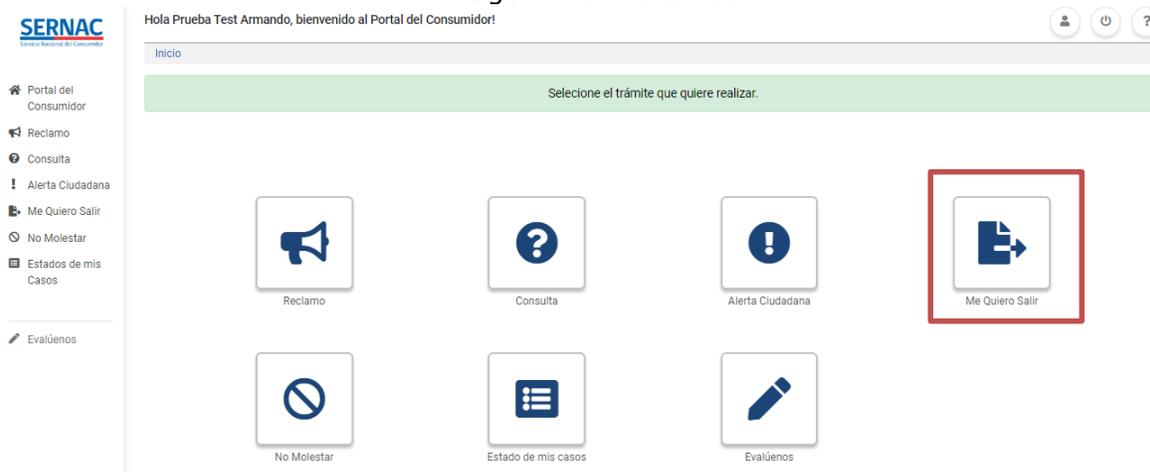
 <p>SERNAC Servicio Nacional del Consumidor</p>	<p>Versión :1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 4 de 12</p>
	<p align="center">Guía de orientación al consumidor herramienta "Me Quiero Salir"</p>		

Imagen N°2: Ingreso al Portal del Consumidor con clave SERNAC



3.3.2 Una vez que el/la consumidor/a ha ingresado al Portal del Consumidor, podrá visualizar los distintos productos que el SERNAC dispone, debiendo seleccionar el producto Me Quiero Salir en el "Menú" o cliqueando el icono de éste:

Imagen N°3: Portal del



3.3.3 Si el/la consumidor/a ingresa desde el icono, deberá clicar en "Ingresar" y luego en "nueva solicitud". Si ingresa directo desde el Menú, el Consumidor deberá marcar la opción **"nueva solicitud"**¹.

Imagen N°5: Ingreso a MQS desde el icono MQS

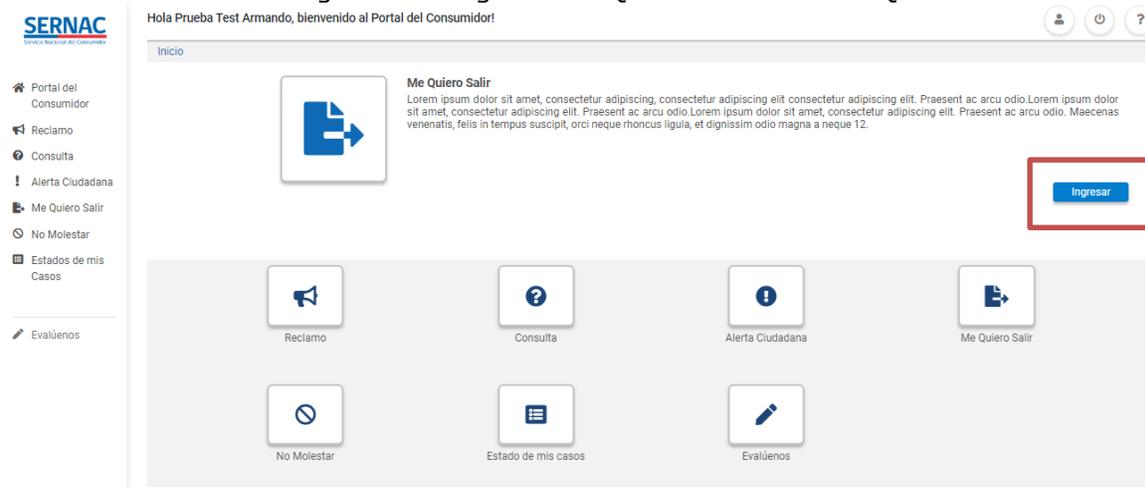
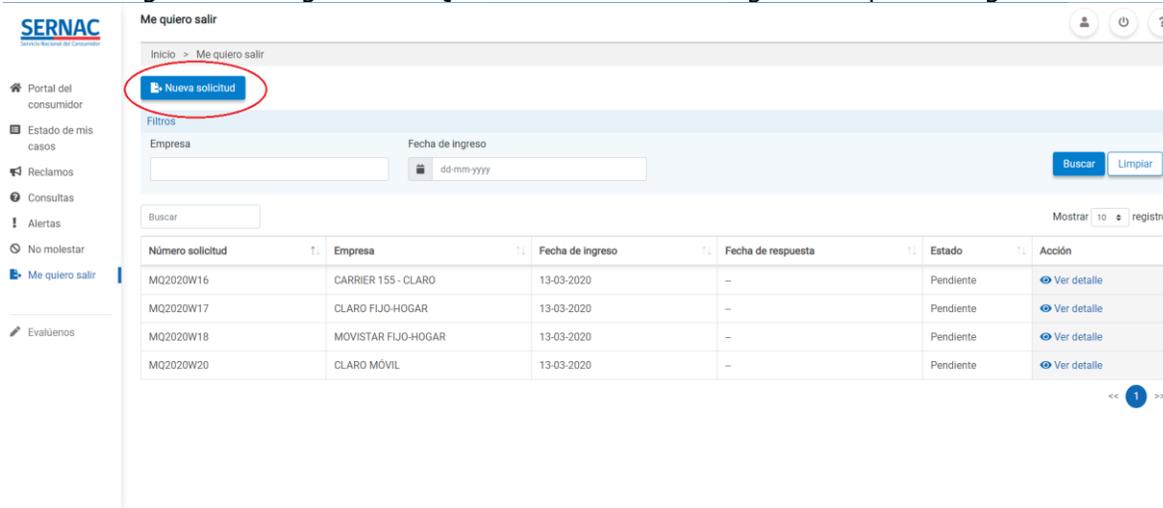


Imagen N°6: Ingreso a MQS desde el Menú o luego de clicar "Ingresar".

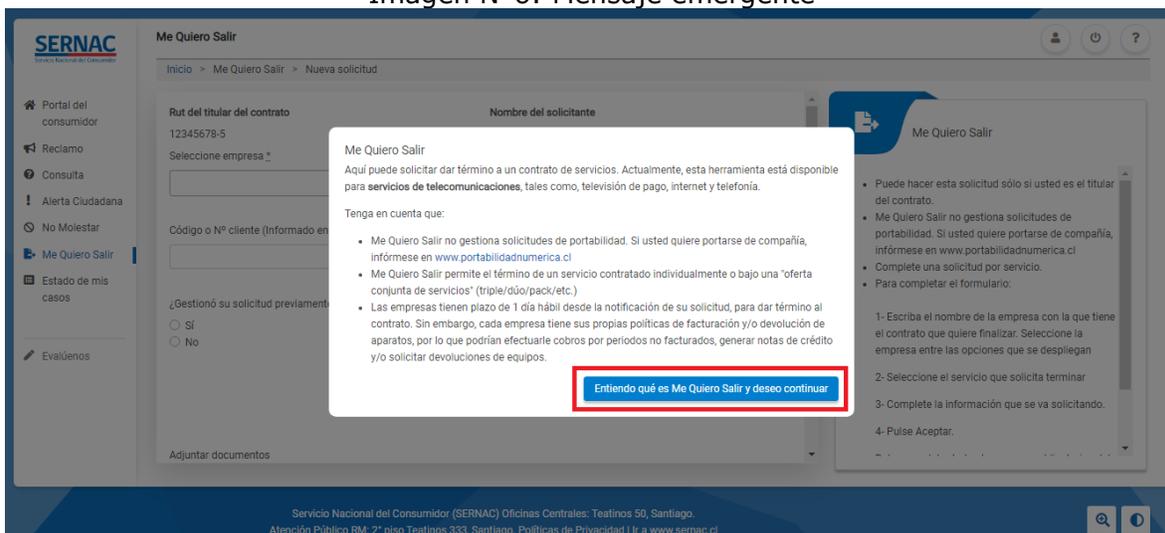


¹ Si es su primer ingreso de solicitud MQS, al clicar en el menú se abrirá inmediatamente el formulario con el mensaje emergente que debe aceptar para continuar con el requerimiento.

 <p>SERNAC Servicio Nacional del Consumidor</p>	Versión :1.0	Estado: Vigente	Página 6 de 12
	<p>Guía de orientación al consumidor herramienta "Me Quiero Salir"</p>		

3.3.4 Luego de clicar "nueva solicitud", previo al ingreso al formulario, el/la consumidor/a deberá aceptar el mensaje emergente que aparecerá, cliqueando el botón "Entiendo qué es Me Quiero Salir y deseo continuar". El objetivo de este mensaje es ajustar las expectativas e informar para qué sirve MQD.

Imagen N°6: Mensaje emergente



3.3.5 A continuación, el/la consumidor/a visualizará un formulario, en el que deberá ingresar todos los campos requeridos.

- Sugerir al consumidor adjuntar un archivo con una copia de su cédula de identidad. Considerar que los documentos se pueden adjuntar solo en formato PDF-JPG y PNG, con un máximo de 5 MG por archivo.
- Recordar que la solicitud puede ser ingresada solo por el titular del contrato que se solicitará terminar. Por lo tanto, el/la consumidor/a titular es quien debe registrarse en el Portal del Consumidor.
- Los campos a completar obligatoriamente son los que tienen asterisco (*) y se señalan en la imagen N°7
- Existen 136 empresas de telecomunicaciones registrada y la solicitud debe ser a una de estas empresas, ya que el consumidor no tiene la posibilidad de registrar un proveedor. Si la empresa no está, se deberá ingresar un Reclamo.
- Podrá solicitar programar el término del servicio hasta 30 días más. Debe considerar que la solicitud aplica solo a días hábiles.

Imagen N°7: Formulario ingreso solicitud "MQS".

Me Quiero Salir

Inicio > Me Quiero Salir > Nueva solicitud

<p>Rut del titular del contrato</p> <p>Seleccione empresa *</p> <input type="text"/>	<p>Nombre del solicitante</p> <p>PRUEBA TEST ARMANDO CASAS ROJAS</p> <p>Servicio a terminar*</p> <input type="text" value="Primero debe seleccionar una empresa"/>
<p>Código o N° cliente (Informado en su boleta de servicio)</p> <input type="text"/> <p>0 de 50</p>	<p>¿Desde cuándo quiere que se haga efectivo el término de su contrato? *</p> <input type="text" value="27-04-2020"/>
<p>¿Gestionó su solicitud previamente con la empresa? *</p> <p><input type="radio"/> Sí</p> <p><input type="radio"/> No</p>	<p>Observaciones</p> <input type="text"/> <p>0 de 200</p>

Adjuntar documentos

Seleccione un tipo de documento Seleccione archivo Adjuntar

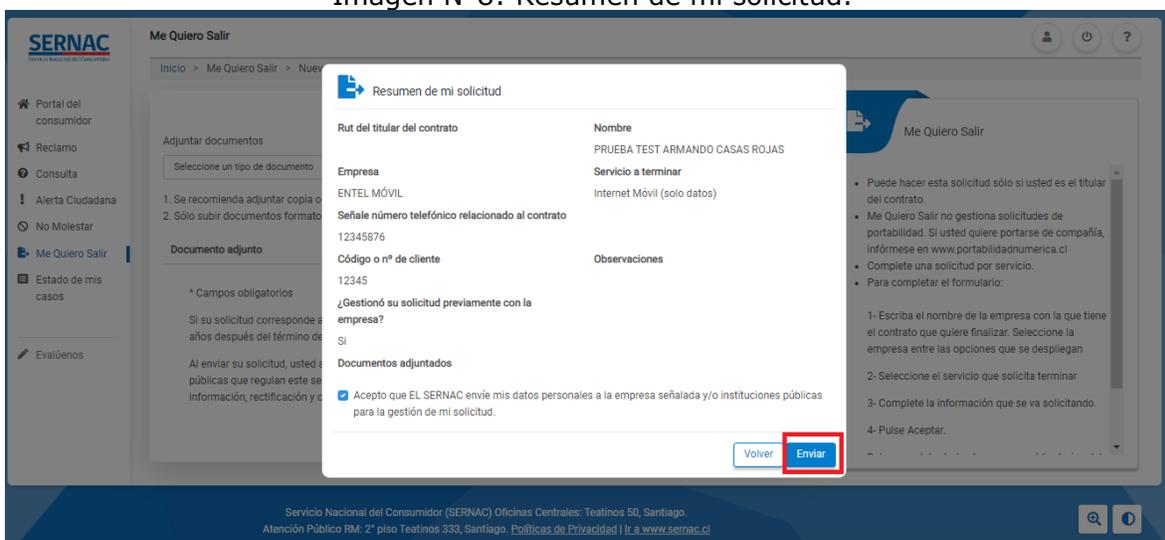
1. Se recomienda adjuntar copia o fotografía de su documento de identidad.
2. Sólo subir documentos formato PDF-JPG-PNG. Máximo 5 MB cada uno.

Documento adjunto	Tipo documento	Acción
<p>* Campos obligatorios</p> <p>Si su solicitud corresponde a un servicio de telefonía postpago, recuerde que puede recuperar su número telefónico hasta dos años después del término del contrato si es que no tiene deuda, o hasta 180 días, en caso de que la tuviese.</p> <p>Al enviar su solicitud, usted autoriza que el SERNAC envíe sus datos personales a la empresa señalada y/o instituciones públicas que regulan este sector de la economía. No obstante, usted dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales (Ley 19.628).</p>		

 <p>SERNAC Servicio Nacional del Consumidor</p>	<p>Versión :1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 8 de 12</p>
	<p align="center">Guía de orientación al consumidor herramienta "Me Quiero Salir"</p>		

3.3.6 Una vez completado el formulario, el/la consumidor/a visualizará una ventana que indicará **"Resumen de mi solicitud"**. Este resumen, dará cuenta del ingreso de la totalidad de la información solicitada por el SERNAC, es importante que las/os consumidoras/es revisen todos los datos proporcionado con el fin de evitar errores. En éste, deberá clicar el cuadro "Acepto que EL SERNAC envíe mis datos personales a la empresa señalada y/o instituciones públicas para la gestión de mi solicitud." Y luego, teniendo certeza del registro de los datos, deberá seleccionar la opción enviar.

Imagen N°8: Resumen de mi solicitud.



3.3.7 Al momento de finalizar la etapa de ingreso, el sistema del SERNAC de forma automática entregará al consumidor el número de su requerimiento, remitirá mail confirmando el ingreso y enviará al proveedor, la comunicación del ingreso de un requerimiento por parte del/la consumidor/a.

	Versión :1.0	Estado: Vigente	Página 9 de 12
	Guía de orientación al consumidor herramienta "Me Quiero Salir"		

3.4 Orientación a los/las consumidores/as sobre la respuesta de la empresa

3.4.1 La empresa tendrá un plazo de 5 días hábiles para dar respuesta al SERNAC y un plazo máximo de 8 días hábiles, el/la consumidor/a recibirá un mail informando la respuesta de la empresa. Si no hubo respuesta y/o el/la consumidor/a no está de acuerdo con lo señalado por la empresa, podrá ingresar un Reclamo en el SERNAC o SUBTEL.

3.4.2 El/la consumidor/a podrá recibir una carta con las siguientes 3 opciones de clasificación y 7 opciones de subclasificación:

Clasificación respuesta	Sub clasificación	¿Qué significa esta respuesta?
Empresa termina el contrato	Contrato cerrado	En este caso la empresa informa que el contrato ha sido dado de baja con anterioridad a la fecha de esta carta.
	Cierre de contrato programado	En este caso la empresa informa que el contrato será próximamente cerrado, según solicitud del/la consumidor/a.
Empresa no termina el contrato	Empresa está impedida por errores en la información o por solicitud de portabilidad numérica paralela	En este caso la empresa señala que no es posible cerrar su contrato y presenta antecedentes para argumentar su rechazo.
	Consumidor informa a empresa su desistimiento	Esto significa que el/la consumidor/a dejó sin efecto su solicitud de cerrar el contrato según el requerimiento que ingresó en Me Quiero Salir.
	Consumidor informa al SERNAC su desistimiento	Esto significa que nuestra institución no continuará con la solicitud dado el desistimiento del consumidor.
	Empresa rechaza la solicitud. SERNAC deriva caso a SUBTEL	Este significa que empresa no da término al contrato y no aporta antecedentes que justifiquen el rechazo, por lo que el SERNAC deriva el caso a la SUBTEL.
	Empresa no responde dentro del plazo	Esto significa que la empresa no respondió dentro del plazo de 5 días hábiles.

3.4.3 La empresa tiene 4 opciones de respuesta

1. Acepto
2. Rechazo
3. No Procede
4. Consumidor desiste

Además, en caso de responder, el sistema arrojará como respuesta de la empresa que ésta "No Responde".

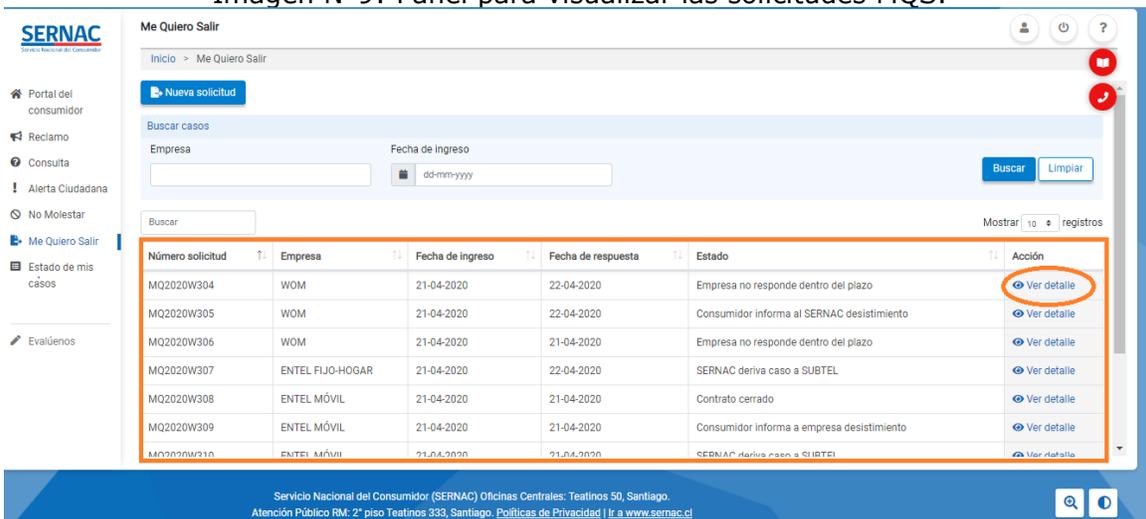
Sí la empresa acepta la solicitud, se generará de manera automática el cierre del requerimiento. Para todas aquellas respuestas en que la empresa no accede al termino del contrato, la empresa deberá adjuntar documentación que sustente el motivo de su clasificación, la que podrá ver el/la consumidor/a, accediendo a ver el estado de su caso en el Portal del Consumidor

3.5 Orientación a los/las consumidores/as para revisar el estado de su solicitud de "MQS".

El ejecutivo/a no podrá revisar directamente el estado del caso MQS, por lo que deberá orientar la forma de visualizar el estado de la solicitud al/la consumidor/a en el Portal del Consumidor.

3.5.1 El/la consumidor/a deberá ingresar al Portal del Consumidor y seleccionar la herramienta Me Quiero Salir. Llegará a la pantalla de la imagen N°9, espacio en el que podrá revisar el estado de todas las solicitudes MQS que haya ingresado, cliqueando en el botón "ver detalle".

Imagen N°9: Panel para visualizar las solicitudes MQS.



The screenshot shows the SERNAC 'Me Quiero Salir' interface. On the left is a navigation menu with options like 'Portal del consumidor', 'Reclamo', 'Consulta', 'Alerta Ciudadana', 'No Molestar', 'Me Quiero Salir', 'Estado de mis casos', and 'Evaluemos'. The main area has a search bar for 'Buscar casos' with fields for 'Empresa' and 'Fecha de ingreso' (dd-mm-yyyy). Below the search bar is a table of consumer complaints (MQS). The table has columns for 'Número solicitud', 'Empresa', 'Fecha de ingreso', 'Fecha de respuesta', 'Estado', and 'Acción'. The 'Acción' column contains a blue link 'Ver detalle' for each row, which is circled in red in the image. The footer contains contact information for SERNAC: 'Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) Oficinas Centrales: Teatinos 50, Santiago. Atención Público RM: 2° piso Teatinos 333, Santiago. Políticas de Privacidad | Ir a www.sernac.cl'.

Número solicitud	Empresa	Fecha de ingreso	Fecha de respuesta	Estado	Acción
MQ2020W304	WOM	21-04-2020	22-04-2020	Empresa no responde dentro del plazo	Ver detalle
MQ2020W305	WOM	21-04-2020	22-04-2020	Consumidor informa al SERNAC desistimiento	Ver detalle
MQ2020W306	WOM	21-04-2020	21-04-2020	Empresa no responde dentro del plazo	Ver detalle
MQ2020W307	ENTEL FUJO-HOGAR	21-04-2020	22-04-2020	SERNAC deriva caso a SUBTEL	Ver detalle
MQ2020W308	ENTEL MÓVIL	21-04-2020	21-04-2020	Contrato cerrado	Ver detalle
MQ2020W309	ENTEL MÓVIL	21-04-2020	21-04-2020	Consumidor informa a empresa desistimiento	Ver detalle
MQ2020W310	ENTEL MÓVIL	21-04-2020	21-04-2020	SERNAC deriva caso a SUBTEL	Ver detalle

 <p>SERNAC Servicio Nacional del Consumidor</p>	Versión :1.0	Estado: Vigente	Página 11 de 12
	<p>Guía de orientación al consumidor herramienta "Me Quiero Salir"</p>		

3.5.2 Al ingresar se abrirá toda la información asociada a la solicitud seleccionada, pudiendo visualizar el detalle de su requerimiento, la respuesta de la empresa y la respuesta del SERNAC. ²

Imagen N°10: Detalle del caso

Me Quiero Salir - ENTEL PCS MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET

Inicio > Me Quiero Salir > Ver detalle

Detalle solicitud MQ2020W309

Rut del titular del contrato	12345678-5	Nombre	PRUEBA TEST ARMANDO CASAS ROJAS
Empresa	ENTEL MÓVIL	Servicio a terminar	Telefonía Móvil+Internet Móvil
Señale número telefónico relacionado al contrato	91122334455	Observaciones	quiero terminar el plan porque está muy caro.
Código o n° de cliente			

¿Gestionó su solicitud previamente con la empresa?
Si

Documentos adjuntados
Otro: [Medio de verificación de prueba.docx](#)

Respuesta proveedor Fecha de ingreso: 21-04-2020

Respuesta a SERNAC	Consumidor fue contactado el 21 de abril aceptando oferta de plan a \$9.000 por 1 año, motivo por el cual desiste de su solicitud de dar término al contrato.	Fecha término de contrato	
Estado proveedor	Consumidor desiste		
Documentos adjuntados	Exclusivo lectura Sernac.docx Medio de verificación de prueba.docx		

Respuesta SERNAC Fecha de ingreso: 21-04-2020

Estado sernac	Empresa no termina el contrato	Subestado sernac	Consumidor informa a empresa desistimiento
Documentos adjuntados			

² Solo si el caso está cerrado el/la consumidor/a verá toda esta información.

	Versión :1.0	Estado: Vigente	Página 12 de 12
	Guía de orientación al consumidor herramienta "Me Quiero Salir"		

3.6 Otras orientaciones sobre MQS a los/as consumidores/as

3.6.2 Sí el/la consumidor/a, reclama por incumplimiento en la respuesta de la solicitud "MQS", el/la ejecutivo/a de atención deberá ingresar un reclamo el cual podría ser derivado a SUBTEL, sin tramitación si el consumidor adjunta antecedentes suficientes que den cuenta del ingreso de la solicitud de "MQS" (carta inicio, carta término o seguimiento en la plataforma) dado que este es el verificador de la notificación a la empresa. Si no está adjunto, se deberá solicitar este verificador a ejecutivo/a especialista antes de derivar. (Ejemplos de situaciones: empresa aceptó y no cumplió con el término de servicio; empresa señaló que consumidor había desistido y es mentira). Esté reclamo será derivado a SUBTEL sin tramitación.

3.6.3 Sí el/la consumidor/a reclama porque la empresa no cumplió con lo acordado directamente con él, el/la ejecutivo/a receptor debe trasladar el reclamo a la empresa y luego derivar a SUBTEL, en caso que corresponda. (Tramitación normal).

3.6.4 Sí el/la consumidor/a reclama porque la empresa ha emitido cobros posteriores a baja del servicio, el/la ejecutivo/a receptor debe trasladar el reclamo a la empresa y luego derivar a SUBTEL, en caso que corresponda. (Tramitación normal).

