

**REF.: APRUEBA REGLAMENTO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

**DECRETO N° /**

**SANTIAGO,**

**VISTOS:**

- a) Lo dispuesto en los artículos 24°, 32° N°6 y 35° de la Constitución Política de la República;
- b) El Decreto Ley N°1.762 de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones;
- c) La Ley N°18.168 de 1982, Ley General de Telecomunicaciones;
- d) El Decreto Supremo N°425 de 1996, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento del Servicio Público Telefónico;
- e) El Decreto Supremo N°484, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento del Servicio Público de Voz sobre Internet;
- f) El Decreto Supremo N°556 de 1997, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones;
- g) El Decreto Supremo N°379 de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos;
- h) El Decreto Supremo N°510 de 2004, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo, que establece el contenido mínimo y otros elementos de la Cuenta Única Telefónica;
- i) El Decreto Supremo N°742 de 2004, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que regula las

Condiciones en que pueden ser Ofrecidas Tarifas Menores y Planes Diversos por los Operadores Dominantes del Servicio Público Telefónico Local necesarias para Proteger los Intereses y Derechos de los Usuarios;

- j) El Decreto Supremo N°368 de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que regula las características y condiciones de la neutralidad de la red en el servicio de acceso a internet;
- k) El Informe N°2 del H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de 30 de enero de 2009;
- l) La ley 19.496, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores;
- m) La Resolución N°1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó normas sobre exención del trámite de toma de razón, y;

CONSIDERANDO:

a) Que, de conformidad a lo previsto en el artículo 6° de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el control y aplicación de aquella y sus reglamentos;

b) Que, de acuerdo al artículo 7° de la referida Ley N°18.168, le corresponde, asimismo, controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios, sin perjuicio de las acciones judiciales y administrativas a que estos últimos tengan derecho;

c) Que, la obligación de velar adecuadamente por la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones adquiere la mayor importancia tratándose de una industria o sector -como es el de las telecomunicaciones- de enorme impacto económico-social y cuya masividad y creciente penetración se traduce en el hecho indubitado de que, en su mayoría, y para poder hacer uso y gozar de tales servicios, los usuarios finales deben suscribir contratos de adhesión con los proveedores de los mismos;

d) Que, por otro lado, la evolución tecnológica constituye una constante en la industria de las telecomunicaciones, cuya velocidad de cambio impone tal dinamismo en la generación de nuevos servicios y/o en la modalidad de prestación de los ya existentes, que resulta necesario adaptar la actual regulación a los nuevos paradigmas que se imponen en dicho sector, tales como convergencia de redes y servicios, incorporación de plataformas y terminales inteligentes, incorporación intensiva de servicios de valor agregado y nuevos contenidos que suponen prestaciones adicionales para los usuarios, entre otros aspectos relevantes;

e) Que, en efecto, la convergencia tecnológica resultante de la interacción entre la informática y las telecomunicaciones, se ha traducido, por un lado, en una creciente independencia entre las redes o plataformas tecnológicas y los servicios que son provistos a través de éstas, y por otro lado, en la disponibilidad cada vez más generalizada de terminales multiservicios a los cuales se ha trasladado la inteligencia la que -otrotra- estaba solamente contenida en la red correspondiente;

f) Así, las nuevas plataformas de provisión de servicios transportan y/o recogen las señales de telecomunicaciones hacia/desde estos terminales cada vez más inteligentes, haciendo casi indiferente para el usuario el tipo de servicio -normativamente conceptualizado- del cual está haciendo uso, ya que para aquél las funcionalidades del equipo terminal se traducen en la recepción de voz, datos, imágenes y video indistintamente;

g) Que, sin perjuicio del reconocimiento legal de la existencia -a esta fecha-, de un régimen diferenciado de autorizaciones por cada una de aquellas categorías de servicios establecidas en el artículo 3° de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, dicha convergencia pone en entredicho aquellas políticas regulatorias basadas en una regulación segmentada de servicios, cuya rigidez desconoce los aspectos transversales o elementos comunes a muchos de ellos, fundamentalmente en lo concerniente al ejercicio de los derechos y obligaciones que emanan de su provisión y del acceso a los mismos, decir, tanto para sus proveedores, como para sus usuarios;

h) Que, por su parte, y aparejada a la evolución tecnológica y a sus efectos en la industria de las telecomunicaciones, cabe señalar que el nivel de penetración y la relevancia social de servicios de telecomunicaciones que son considerados ejes fundamentales en el desarrollo nacional, hace indispensable para las autoridades sectoriales intensificar la regulación de los mismos, perfeccionando el tratamiento de aspectos que promuevan la máxima información y transparencia para los usuarios finales -tanto en su oferta, como en su contratación y suministro-, el libre acceso y la eliminación de eventuales barreras de salida, así como la libertad de elección respecto del acceso o no a prestaciones, e incluso contenidos, de mayor costo a las inicialmente contratadas o al que supone el uso regular para el cual fue contratado dicho servicio;

i) Que, en este contexto, y teniendo presente que la Ley N°18.168 constituye una Ley "General" de Telecomunicaciones, que contempla en su artículo 3°, letras a), b), c) y d) categorías generales de servicios, conceptualizadas cada una en base a la naturaleza y finalidad de los mismos, con independencia de la tecnología empleada y -fundamentalmente- sin entrar a clasificar qué servicios comprende cada una de dichas categorías generales, ni menos a regular pormenorizadamente la operación y explotación de los mismos, cabe tener presente que corresponde a la potestad reglamentaria la definición específica de cada uno de ellos, así como el establecimiento del estatuto regulatorio concerniente a la forma cómo se han de ejercer los derechos y obligaciones de proveedores y usuarios de servicios de telecomunicaciones;

j) Que, adicionalmente, y sin que ello implique desatender el examen o seguimiento de conductas que pudieran afectar la libre competencia en cualquiera de sus formas, no se puede desconocer que es una realidad hoy en día que gran parte de los servicios socialmente relevantes están siendo provistos en base a ofertas conjuntas, así como también en base a planes o rentas fijas, a cuyo respecto se hace necesario incorporar en la normativa vigente, herramientas que permitan a los usuarios acceder a tales servicios -y a los beneficios que usualmente conlleva dicha paquetización- de manera libre, informada y sin mayores

barreras de salida, pero al mismo tiempo, siempre de forma separada. Así, usualmente la telefonía local se suministra en el contexto de una oferta conjunta, que contempla también el servicio de acceso a Internet y el servicio limitado de televisión o televisión de pago, resultando inoficioso abordar separadamente cada uno de los elementos asociados y derivados de la contratación y suministro de tales servicios que son comunes a todos, así como concentrar la regulación de derechos y obligaciones sobre aquellos que -económica, social y culturalmente van perdiendo relevancia-, en desmedro de aquellos otros servicios que han alcanzado un alto grado de importancia;

k) Que, todo lo anteriormente expuesto, en conjunto con la incorporación de algunas modificaciones legales -tales como aquellas que reconocen precisamente la importancia del servicio de acceso a Internet para efectos de la continuidad, regularidad y neutralidad en su prestación-, se ha traducido en el hecho que la normativa reglamentaria vigente, tal como es el caso del Decreto Supremo N°425, de 1996, que Aprobó el Reglamento de Servicio Público Telefónico y el Decreto Supremo N°510, de 2005, concerniente a la Cuenta Única Telefónica, entre otros, se encuentran abiertamente superados por la realidad y por la incorporación de nuevos servicios. En efecto, gran parte, de las disposiciones de los reglamentos antes señalados resultan inadecuadas en el marco de la señalada convergencia y en un ambiente en que las concesionarias se han transformado en empresas multiservicios; y

l) Que, la Autoridad sectorial ha decidido abordar los diversos servicios de telecomunicaciones relevantes prestados a público en general e incorporarlos en un reglamento integrado de telecomunicaciones, que aborde en conjunto los aspectos comunes a cada uno de ellos, independientemente de la forma en que sean provistos, y por separado aquellos aspectos aplicables a cada uno, dadas sus particularidades; y, en uso de mis facultades,

## **DECRETO:**

### **CAPITULO I**

#### **Ámbito de Aplicación del Presente Reglamento**

**Artículo 1°.** El objeto principal del presente reglamento es establecer los derechos y obligaciones tanto de los suscriptores y/o usuarios como de los proveedores respecto de los servicios de telecomunicaciones contemplados en este cuerpo reglamentario, con motivo de la contratación, explotación y uso de los mismos, sea en conjunto o separadamente.

### **CAPITULO II**

#### **De las Definiciones**

**Artículo 2°.** Servicios de telecomunicaciones: corresponden a todos los servicios que prestan los proveedores de telecomunicaciones, en el marco de lo dispuesto en la Ley N°18.168 de 1982, Ley General de Telecomunicaciones, en adelante la Ley, y su normativa complementaria, independientemente del tipo de tecnología utilizada para su provisión, de conformidad a la autorización legal correspondiente. Para efectos de este reglamento se entenderá por:

- a) Servicios Públicos de Voz: servicios públicos destinados principalmente al intercambio de la voz, tales como; el servicio público telefónico sea local o móvil, el servicio telefónico de larga distancia, el servicio público de voz sobre Internet y los correspondientes servicios públicos del mismo tipo;
- b) Servicio de Acceso a Internet: servicio que permite a sus usuarios acceder al contenido, información, aplicaciones u otros servicios ofrecidos por Internet;
- c) Servicio de Televisión de Pago: servicio que se suministra en virtud de un permiso de servicio limitado de televisión o por otro título habilitante que determine la normativa, que permite a los usuarios acceder a un conjunto de canales de televisión y demás prestaciones adicionales directamente vinculadas al objeto del servicio, mediante un pago y según las características del contrato.
- d) Servicios Públicos del Mismo Tipo: servicios públicos técnicamente compatibles entre sí, cuya interoperación permite a los suscriptores y/o usuarios de tales servicios públicos comunicarse entre sí, dentro y fuera del territorio nacional, de acuerdo a la normativa técnica dictada o que dicte en lo sucesivo la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en virtud del desarrollo de nuevos servicios producto del avance tecnológico.
- e) Servicios Complementarios: servicios adicionales suministrados, por proveedores de servicios de telecomunicaciones o terceros, mediante la conexión de equipos a las redes públicas.

**Artículo 3°.** Ofertas Conjuntas: ofertas comerciales que incluyen la provisión de dos o más servicios de telecomunicaciones, tales como, telefonía local, telefonía móvil, acceso a Internet, voz sobre Internet y televisión de pago u otros, conforme lo permita la normativa y/o dictaminen los organismos de competencia.

**Artículo 4°.** Equipo Terminal: todo equipo que permite al suscriptor y/o usuario transmitir y/o recibir voz, datos, imágenes, video y/o información de cualquier naturaleza, a través de las redes de telecomunicaciones y a través de los sistemas de transporte lógico y aplicaciones que sobre dicha red se soportan y a cuyo contenido las funcionalidades del equipo permitan acceder, tales como equipos telefónicos móviles y de telefonía local, computadores, aparatos de televisión y cualquier otro equipo que constituya la interfaz con el usuario. Estos equipos deben cumplir con las normas de homologación que les sean aplicables.

**Artículo 5°.** ISP: las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones que presten servicio a los proveedores de acceso a Internet y también estos últimos, entendiéndose por tales a toda persona natural o jurídica que preste servicios comerciales de conectividad entre los usuarios o sus redes e Internet.

**Artículo 6°.** STI: Sistema de Transferencia de Información que corresponde a una plataforma a través de la cual los proveedores de servicios de telecomunicaciones envían la información requerida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, con la periodicidad y en la forma establecida por esta última.

**Artículo 7°.** Suscriptor: toda persona natural o jurídica que contrata los servicios de telecomunicaciones a que se refiere el presente reglamento. Sin perjuicio de la inexistencia material del contrato, tratándose de los usuarios de servicios de prepago, se entenderá que ellos revisten la calidad de suscriptores.

**Artículo 8°.** Usuario: toda persona natural o jurídica que hace uso de los servicios de telecomunicaciones a que se refiere el presente reglamento, incluidos los suscriptores.

**Artículo 9°.** Zona de Cobertura Geográfica: corresponde a aquella superficie del territorio nacional en que resulte posible entregar el servicio, de conformidad a las autorizaciones correspondientes y sus modificaciones.

**Artículo 10°.** Zona de Servicio: corresponde a la superficie geográfica definida en el respectivo Decreto que otorgó la concesión y sus modificaciones.

**Artículo 11°.** Servicio de Postpago: servicio de telecomunicaciones provisto en virtud de un contrato de suministro de tracto sucesivo, cuyo cobro se realiza de forma periódica.

**Artículo 12°.** Servicio de Prepago: servicio provisto en virtud de un contrato de suministro, que no tiene asociado cobros periódicos.

### **CAPITULO III**

#### **De las Disposiciones Generales**

**Artículo 13°.** Las disposiciones de este capítulo se aplicarán a todos los servicios de telecomunicaciones mencionados en este reglamento, en lo que sea pertinente, sin perjuicio de las normas específicas de cada servicio, contenidas en otros capítulos.

**Artículo 14°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán publicar y mantener disponible en todos sus canales de atención, incluida su página web de inicio corporativa, información actualizada, relativa a las condiciones, características técnicas y comerciales, servicios de postventa y tarifas de cada uno de los servicios que ofrecen y sus prestaciones asociadas, así como el contrato asociado a la provisión de cada servicio, garantizando una oferta transparente y no discriminatoria.

En el caso de Ofertas Conjuntas, además deberán disponer de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante de cada uno de los servicios y planes que la componen, así como la comparación entre diversas Ofertas Conjuntas y los descuentos aplicados por la contratación de la misma respecto de la tarifa del servicio provisto individualmente;

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán difundir el vínculo del sitio web señalado en el primer inciso de este artículo, a través de los diferentes canales de atención y comunicación de que dispongan, incluyendo los catálogos de venta y publicidad relacionada.

**Artículo 15°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán publicar la zona de cobertura geográfica de sus servicios en su página

web diferenciando por tipo de tecnología, si corresponde. Esta publicación deberá permitir para cada servicio, consultas por comuna y dirección específica.

**Artículo 16°.** El contrato de suministro de los servicios de telecomunicaciones contemplados en el presente reglamento, sin perjuicio de lo reglamentado en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, impone al respectivo proveedor la obligación de dar servicio al suscriptor según se establezca en el correspondiente contrato y en este reglamento. Por su parte, el suscriptor debe cumplir las obligaciones que le impone el referido contrato y el presente reglamento.

**Artículo 17°.** El contrato de suministro de los servicios de telecomunicaciones referidos en este reglamento, deberá referirse explícitamente, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y sus tarifas, de ser el caso:

- a) Cargo fijo del servicio y/o valor del plan contratado;
- b) Características del o los planes y servicios contratados;
- c) Información sobre servicios de asistencia técnica, comercial y de reclamos;
- d) Visitas de diagnóstico;
- e) Corte y reposición del servicio;
- f) Traslado del servicio de telecomunicaciones;
- g) Suspensión transitoria del servicio, a requerimiento del suscriptor;
- h) Cambio de datos personales a solicitud del suscriptor;
- i) Servicio de facturación detallada de consumo y facilidades para la verificación de éste;
- j) Habilitación de envío digital del documento de cobro;
- k) Procedimiento para que el suscriptor de por terminado el contrato;
- l) Autorización al proveedor de servicios de telecomunicaciones respectivo para remitir información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento, y los mecanismos para dejar sin efecto dicha autorización, sea gratuita, pagada o ambas;
- m) Servicios de garantía de mantención y reparación;
- n) Reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio;  
y
- o) Mecanismos de reajustabilidad o indexación, según sea el caso, aplicables a las tarifas de los servicios o prestaciones antes indicados;

**Artículo 18°.** La contratación, de uno o más de los servicios de telecomunicaciones regulados en el presente reglamento, deberá asegurar a los interesados y suscriptores, un procedimiento informado y transparente, debiendo observarse lo siguiente:

- a) El proveedor del servicio, sin importar el mecanismo de contratación que se utilice, deberá entregar o poner a disposición del suscriptor una copia íntegra y fiel, del contrato de suministro del servicio, a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes a su perfeccionamiento o modificación;
- b) Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán guardar y mantener a disposición del suscriptor y autoridades competentes, registro íntegro de la manifestación expresa de voluntad del suscriptor, independiente del mecanismo de contratación.

- c) Para todos los actos conducentes a la celebración, modificación o término del contrato, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán contemplar mecanismos que permitan garantizar la identidad de las partes.
- d) Las acciones necesarias para el término y/o modificación del contrato por el suscriptor no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del servicio correspondiente.
- e) Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que realicen Ofertas Conjuntas, deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las mismas. De esta forma, no podrán atar, ligar o supeditar, bajo ningún modo o condición, la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro.

**Artículo 19°.** El proveedor del servicio no podrá condicionar la contratación del suministro de cualquiera de los servicios por parte del interesado, a la adquisición, a cualquier título, de uno o más equipos terminales, sin perjuicio de los acuerdos particulares que voluntariamente celebre el suscriptor con el proveedor y que sean materia de otro contrato.

**Artículo 20°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones podrán ofrecer mecanismos de control de gasto al suscriptor. Estos mecanismos podrán contemplar la suspensión del suministro del servicio, previa notificación al suscriptor, ante lo cual este último podrá abonar el monto necesario para evitar la suspensión o restablecer el suministro del mismo, durante el correspondiente ciclo de facturación. Este mecanismo de control de gasto deberá ser autorizado expresamente por el suscriptor quien podrá modificarlo o dejarlo sin efecto.

Tratándose del servicio público de voz, la suspensión antes señalada sólo operará respecto de las comunicaciones de salida, excluidas las comunicaciones con destino a servicios de emergencia y otras comunicaciones gratuitas.

**Artículo 21°.** Las Instalaciones Interiores de telecomunicaciones y los equipos necesarios para proveer el o los servicios podrán ser suministrados por los proveedores de servicios de telecomunicaciones o por terceros, no pudiendo el proveedor del servicio condicionar la contratación del mismo a la contratación de la Instalación Interior ni de los referidos equipos. En el caso de propiedades individuales, siempre que exista factibilidad técnica para ello, será el suscriptor quien determinará el lugar en que se ubicará la interfaz entre la Instalación Interior y la red del proveedor del servicio respectivo.

Sin importar quien provea la Instalación Interior, los proveedores de los servicios de telecomunicaciones deberán ofrecer servicios de garantía de mantenimiento y reparación de dicha instalación.

**Artículo 22°.** Tratándose de edificios o condominios, el elemento de interfaz y la Instalación Interior deberán disponer de la capacidad necesaria para que múltiples proveedores puedan suministrar los servicios de telecomunicaciones, de modo que cada uno de los copropietarios pueda elegir libremente al proveedor de servicio de telecomunicaciones de su preferencia. El elemento de interfaz entre las redes de los proveedores de dichos servicios regulados en el presente reglamento y la Instalación



Interior, estará ubicada en el lugar que determinen los propietarios del edificio o condominio, tanto para accesos alámbricos e inalámbricos.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones al construir, instalar y configurar el elemento de interfaz y la Instalación Interior en edificios o condominios, deberán dar cumplimiento a lo establecido en el inciso anterior, no pudiendo celebrar ni acordar estipulaciones de exclusividad de ningún tipo que impidan la libre elección de parte de los copropietarios o afecten de alguna manera la libre competencia. Asimismo, deberán dar cumplimiento a las disposiciones conducentes a hacer efectivo dicho derecho, en particular aquellas emanadas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Las Instalaciones Interiores deben cumplir con las normas técnicas y de homologación que les sean aplicables.

**Artículo 23°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones sólo podrán cobrar por visitas de diagnóstico y/o de reparaciones que estén respaldadas por un documento o guía de trabajo, debidamente firmado por el suscriptor, siempre que, no habiéndose contratado la garantía de mantención y reparación por el suscriptor, el desperfecto detectado se localice en Instalaciones Interiores o equipos, suministrados por terceros, o bien en instalaciones o equipos suministrados por dichos proveedores de servicios de telecomunicaciones y la falla sea claramente imputable al suscriptor.

**Artículo 24°.** El suscriptor es responsable, de acuerdo a las reglas generales, del pago de aquellas prestaciones y/o comunicaciones a que se acceda o que se efectúen mediante sus equipos terminales, con excepción de las exentas de pago de acuerdo al contrato respectivo y a la normativa.

Estarán exentas de pago aquellas comunicaciones efectuadas por el usuario de servicios públicos de voz y de teléfonos públicos, destinados a los niveles especiales de servicios de emergencia y otros definidos por la normativa.

**Artículo 25°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán ofrecer facilidades que permitan al suscriptor y usuario verificar el consumo realizado, mediante el acceso a la información desagregada sobre consumo, sea por vía electrónica o telefónica, informando su costo de ser el caso. Esta información deberá estar actualizada, a lo menos, con información al día, hábil o inhábil, anterior al consultado.

Por su parte, el cumplimiento de la obligación de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de proporcionar la información sobre consumo a sus suscriptores y usuarios no incidirá en el mérito probatorio de tal información para efectos de la impugnación de llamadas de acuerdo al artículo 28° bis de la Ley, y a cuyo respecto se seguirán aplicando las normas generales sobre carga de la prueba de las obligaciones.

**Artículo 26°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que provean servicios en modalidad de prepago deberán informar a sus usuarios de los plazos dispuestos para la utilización de la capacidad predeterminada de dichos servicios.

**Artículo 27°.** Los datos personales de suscriptores y usuarios recabada por los proveedores de servicios de telecomunicaciones con motivo de la contratación y suministro de los servicios de telecomunicaciones regulados en el presente reglamento sólo podrá utilizarse para los fines específicos de la provisión del servicio, debiendo someterse en el tratamiento de tales datos a lo previsto al efecto en la Ley N°19.628.

**Artículo 28°.** Los traslados de los servicios de telecomunicaciones por cambio del domicilio, los solicitará el suscriptor al proveedor respectivo, el cual deberá informar dentro de los 5 días hábiles, la factibilidad, oportunidad y costo del traslado.

**Artículo 29°.** El suscriptor podrá poner término al contrato de suministro de cualquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento, en cualquier momento, notificando de ello al proveedor de servicios de telecomunicaciones correspondiente, el que deberá poner término a la provisión del servicio dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento. A partir de esa fecha dejarán de devengarse los cargos fijos asociados a los servicios cuya contratación se haya finalizado, y en el caso que el proveedor haya cobrado tales cargos en forma adelantada, deberá realizar las devoluciones proporcionales correspondientes.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten el término del contrato.

Tratándose de sucesión por causa de muerte y para efectos de poner término al contrato de la especie bastará que un miembro de la comunidad hereditaria o un tercero provisto de un poder simple otorgado por uno de estos últimos, requiera dicho término, acompañando el correspondiente certificado de defunción.

**Artículo 30°.** El no pago del servicio adeudado, dentro de los 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, faculta al proveedor del servicio para poner término al contrato de suministro correspondiente.

Tratándose del contrato de suministro de Ofertas Conjuntas, el proveedor estará facultado para ponerle término en caso que el suscriptor adeude cualquiera de los servicios que componen la oferta, en conformidad al plazo establecido en el inciso precedente.

En el caso del suscriptor de servicios en modalidad de prepago, la inexistencia de recargas en un periodo de 180 días corridos contados desde la última recarga, faculta al proveedor del servicio a poner término al suministro correspondiente.

Los proveedores de servicios deberán informar al suscriptor con una anticipación de al menos diez días corridos, la fecha en que se pondrá término al suministro.

**Artículo 31°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones, transcurridos 60 días corridos dentro del lapso señalado en el primer inciso del artículo anterior, a solicitud del suscriptor, podrán reconfigurar el servicio respectivo que operaba en modalidad de postpago, para que continúe su operación en régimen de prepago.

En caso de que el suscriptor pague los montos adeudados de su documento de cobro, gozará del derecho de opción a mantener el régimen de prepago o retornar al régimen ordinario.

Aquellos suscriptores que decidan optar por el mecanismo de prepago, deberán, dentro de los 120 días corridos, contados desde la fecha de reconfiguración, realizar al menos una recarga, para continuar disponiendo del servicio. Ocurrido lo anterior, el suscriptor de prepago, se someterá al régimen de derechos y obligaciones correspondiente.

#### **CAPITULO IV**

##### **De los Servicios Públicos de Voz**

**Artículo 32°.** El presente capítulo regula lo concerniente a los derechos y obligaciones derivados del suministro de los servicios contemplados en el artículo 2°, letra a), los cuales, en lo relativo a su instalación, operación y explotación, se someterán al marco normativo legal, reglamentario y técnico, aplicable según la naturaleza de los mismos.

**Artículo 33°.** La red pública telefónica está constituida por: la red de los proveedores de servicios telefónicos locales, la red telefónica móvil y la red telefónica de larga distancia.

**Artículo 34°.** Los proveedores de servicios de telefonía pública de voz no podrán negarse a suministrar sus servicios, autorizados de acuerdo a sus respectivas concesiones, dentro de su zona de servicio.

**Artículo 35°.** Todo contrato de suministro del servicio público de voz deberá referirse explícitamente, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y sus tarifas, de ser el caso:

- a) Número asignado para el servicio público de voz;
- b) Comunicaciones telefónicas entre concesionarias, Roaming internacional y comunicaciones a niveles especiales y de emergencia, diferenciando, de ser el caso, según destino y horario de tal modo que el suscriptor pueda identificar el valor de cada comunicación;
- c) Servicios de asistencia de operadora para comunicaciones según destino, para comunicaciones a niveles especiales y de emergencia;
- d) Características y condiciones mínimas del servicio de acceso a Internet u otros de los que debiera disponer el interesado para contratar el servicio;
- e) Condiciones de funcionamiento y calidad con que se prestará el servicio;
- f) Cambio de número a requerimiento del suscriptor;
- g) Habilitaciones de acceso a servicios telefónicos de larga distancia internacional y nacional, a servicios complementarios, hacia equipos telefónicos móviles, a otros servicios públicos del mismo tipo, a excepción de los servicios de voz sobre Internet, a servicios de acceso a Internet, a aplicaciones de tipo informático o a servicios de valor agregado cuyo uso irrogue un gasto superior al mero uso de la red correspondiente, al servicio de Roaming internacional de voz, mensajería, al servicio de Roaming internacional de datos, y tarifas en caso de habilitaciones o inhabilitaciones a posteriori;

- h) Inhabilitación de acceso al servicio público de voz sobre Internet interconectado con la red pública telefónica, y tarifas en caso de habilitaciones o inhabilitaciones a posteriori;
- i) Habilitación o deshabilitación selectiva de portadores;
- j) Cargo por deshabilitación del suscriptor en caso que éste se porte a otro proveedor de servicio público de voz;
- k) Autorización para inserción de la información del suscriptor de telefonía local en la guía telefónica y entrega de dicha información a través de los niveles de información que correspondan;
- l) Otras prestaciones propias del servicio público de voz.

**Artículo 36°.** Cuando el suministro del servicio público de voz sea comercializado bajo la forma de un plan cuya estructura tarifaria no haga necesario identificar de forma unitaria el precio o tarifa de las prestaciones contempladas en el artículo 35°, letras b) y c) precedentes, el contrato respectivo deberá contemplar la información contenida en el resto de los literales del presente artículo, de modo que para el suscriptor siempre resulten inteligibles aquellos servicios o prestaciones -o bien, el alcance, cantidad o volumen de los mismos- que se encuentran incluidos en el valor del plan, y aquellos que se encuentran fuera de dicho plan y que deben ser pagados separadamente del mismo.

Si el plan contratado por el suscriptor diferencia tarifas o prestaciones según red de destino, a solicitud de los suscriptores, los proveedores de servicios públicos de voz deberán informar en cada llamada si el número de destino corresponde a la misma red u otra.

**Artículo 37°.** El suscriptor podrá comunicarse con todos los suscriptores y usuarios del servicio público de voz, dentro y fuera del territorio nacional.

**Artículo 38°.** Al momento de suscribir el contrato de suministro, el suscriptor del servicio público de voz, que opte por disponer de la posibilidad de efectuar comunicaciones telefónicas de larga distancia, nacional o internacional, comunicaciones hacia equipos telefónicos móviles, comunicaciones hacia usuarios de otros servicios públicos del mismo tipo distintos al servicio público de voz sobre Internet, o comunicaciones para usar servicios complementarios y/o gozar del servicio de acceso a Internet, servicios de Roaming de comunicaciones telefónicas y mensajería, y servicios de Roaming de datos; deberá requerir al proveedor de servicio telefónico local o móvil la habilitación de los accesos correspondientes, según el caso. Tratándose del servicio público de voz sobre Internet, el suscriptor local o móvil, podrá solicitar la inhabilitación del acceso al mismo en el momento de la suscripción del contrato. Se deberá dejar constancia expresa en el contrato de dicha habilitación y/o inhabilitación, según el caso, la que será sin costo para el suscriptor.

El referido suscriptor, en cualquier momento, podrá habilitar, y/o inhabilitar todos y cualesquiera de dichos accesos. Lo anterior será a expensas del suscriptor y regirá, como máximo, a contar del día hábil siguiente a aquel en que la respectiva comunicación haya sido efectuada al proveedor de servicio público de voz correspondiente.

En el caso del servicio de larga distancia, los proveedores de servicios telefónicos locales deberán implementar un sistema de habilitación y

deshabilitación selectiva de portadores que permita al suscriptor seleccionar al portador de su preferencia.

**Artículo 39°.** Cuando el suscriptor no haya habilitado expresamente el acceso para el servicio de larga distancia, nacional o internacional, para comunicaciones a equipos telefónicos móviles o del mismo tipo, para servicios complementarios, para el servicio de acceso a Internet, para servicios de Roaming de comunicaciones telefónicas, mensajería y servicio de Roaming de datos, el proveedor no permitirá efectuar este tipo de comunicaciones con cargo al suscriptor, el que tampoco estará obligado a su pago.

**Artículo 40°.** La habilitación del acceso a una determinada categoría de servicios complementarios permitirá al suscriptor hacer uso de todos los servicios complementarios de esa categoría conectados a las redes públicas telefónicas.

A través del servicio público telefónico siempre se podrá acceder a todos los servicios complementarios conectados a las redes públicas telefónicas que no signifiquen cargos al suscriptor.

**Artículo 41°.** El proveedor de servicio, según corresponda, no podrá negar, suspender o limitar el servicio público de voz por la no habilitación del acceso a los servicios mencionados en el artículo 35°, o a cualquier servicio o prestación que irroque un gasto superior al uso de la red correspondiente, según sea el caso, así como tampoco podrá subordinar la provisión del servicio para su uso sólo en equipos telefónicos por ella suministrados.

**Artículo 42°.** El proveedor de servicio telefónico local debe disponer en todo momento, a través de medios idóneos, a elección del suscriptor o usuario, que garanticen el acceso a todos los suscriptores y sin costo para éstos, de una guía telefónica actualizada con la numeración telefónica vigente y en servicio. Ésta debe especificar el nombre, dirección donde se suministra el servicio y número asignado para el servicio público de voz, de todos aquellos suscriptores locales, los que deberán autorizar expresamente y en forma previa la inserción de los datos antes señalados en la respectiva guía telefónica, la que no tendrá costo para el suscriptor.

La información respecto de los suscriptores que no hayan autorizado al proveedor de servicio telefónico local la publicación o difusión de sus datos, tampoco podrá ser informada a través de los niveles de informaciones.

**Artículo 43°.** La numeración asignada para el servicio público de voz podrá modificarse de conformidad a los planes técnicos fundamentales pertinentes, y la normativa vigente, sin cargo para los suscriptores y previo aviso de 90 días corridos por parte del proveedor de servicios a éstos.

**Artículo 44°.** En el caso de la larga distancia, los costos asociados al corte de servicio serán de cargo del portador, debiendo éste por tanto reembolsar al proveedor de servicio público de voz aquellos en que incurra a propósito de la materialización del corte, la que no podrá negarlo, salvo que acredite fehacientemente imposibilidad técnica para efectuarlo.

**Artículo 45°.** Los proveedores de servicios públicos de voz deberán descontar de la tarifa mensual del servicio, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio por causa no imputable al suscriptor que exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas en un mes. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes calendario, y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el proveedor deberá además indemnizar al suscriptor con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio.

Para estos efectos, sea el suscriptor de postpago, se entenderá que la tarifa mensual del servicio corresponde al valor fijo que el suscriptor paga mensualmente al proveedor del servicio con independencia de la circunstancia de que dicho valor lleve aparejado tráfico o no y deberá incluir los montos cobrados por servicios directamente asociados al servicio público telefónico, cuya prestación incluya tráfico telefónico y/o mensajería. Por su parte, la tarifa diaria corresponderá al valor de dicha tarifa mensual, dividida por la cantidad de días del mes respectivo, o bien, al valor equivalente al promedio diario del periodo facturado o a facturar, de ser este último inferior a un mes. Los descuentos e indemnizaciones antes señalados, deberán incluirse en el documento de cobro más próximo, debiendo las glosas que identifiquen dichos conceptos ser claras y precisas, de modo que no induzcan a error al suscriptor, especificando la cantidad de días de descuento e indemnización, según corresponda, el número asignado para el servicio público de voz afectado y la tarifa mensual considerada para el cálculo.

La aplicación del descuento y/o indemnización deberá realizarse en el documento de cobro correspondiente al ciclo de facturación durante el cual ocurrió la respectiva suspensión, alteración o interrupción. Excepcionalmente, de no cumplirse lo anterior, sea por motivos técnicos debidamente justificados o por la necesidad de determinar la procedencia de indemnizar además de la aplicación del descuento, el proveedor del servicio deberá aplicar sobre los montos a descontar y/o indemnizar, según sea el caso, la misma reajustabilidad y tasa de interés a la que aplique en los casos de mora o retraso del suscriptor en el pago de su documento de cobro. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional que en cada caso pudiera proceder, por no dar cumplimiento a la disposición citada en el inciso anterior.

Tratándose de suscriptores de prepago, los descuentos a que se refiere el presente artículo se efectuarán mediante la prórroga del periodo de vigencia del saldo al momento del inicio de la suspensión, interrupción o alteración del servicio, a razón de un día adicional de vigencia de la recarga correspondiente por cada día de suspensión, interrupción o alteración que resulte de aplicar la fórmula prevista en el primer inciso del presente artículo. Para efectos del cálculo de la indemnización, no existiendo un cargo fijo que permita determinar con exactitud el valor de la tarifa mensual del servicio, esta última corresponderá al promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del valor de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses. Tratándose de suscriptores nuevos, se deberá considerar el o los meses que lleve como usuario en el servicio. El descuento y la indemnización deberán hacerse efectivos en un plazo máximo de 48 horas una vez finalizada la suspensión, interrupción o alteración del servicio; de lo contrario, y

respecto de la indemnización, aplicará lo concerniente a intereses y eventuales reajustes, mencionado en el inciso anterior.

Lo anterior, sin perjuicio de los derechos y acciones contemplados en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en la normativa general.

**Artículo 46°.** Para efectos de aplicar los descuentos e indemnizaciones señalados en el artículo precedente a los suscriptores del servicio público de voz, cuyas redes y sistemas contemplen, en general, la permanente ubicuidad del suscriptor en condiciones de normal funcionamiento, se entenderá que la suspensión, interrupción o alteración les afecta a dichos suscriptores cuando concurren algunas de las siguientes circunstancias, en el siguiente orden:

- a) El suscriptor se encontraba dentro de la zona afectada al momento de la suspensión, interrupción o alteración y el proveedor de servicio público de voz, a través de sus sistemas de información y/o gestión de redes y servicios, no registra la ubicación de dicho suscriptor en otra zona.
- b) El domicilio del suscriptor, en caso de ser conocido o encontrarse registrado por el proveedor de servicio telefónico móvil, se encuentra dentro de la zona afectada, y aquella, a través de sus sistemas de información o de gestión, no puede ubicarlo en otra zona durante el período que dure la suspensión, interrupción o alteración del servicio.
- c) Cuando el suscriptor reclama ante el proveedor de servicio público de voz, conforme a lo establecido en el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, que ha estado en la zona afectada por la suspensión, interrupción o alteración en el momento de producirse, y dicha afirmación no es contradictoria con la obtenida de los sistemas de información o gestión del proveedor de servicio público de voz.

El proveedor de servicio público de voz deberá respaldar la información respectiva por un periodo de al menos seis meses.

**Artículo 47°.** Las alegaciones por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, de la concurrencia de caso fortuito y/o fuerza mayor para efectos de eximirse de la obligación de indemnizar, deberán realizarse en el marco de los procedimientos establecidos por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acreditando la concurrencia de dicha circunstancia no sólo al momento de inicio del hecho que motivó las suspensiones, interrupciones o alteraciones del servicio, sino también durante todo el tiempo en que aquéllas se mantengan, debiendo asimismo probar la existencia de la debida relación de causalidad entre dicho hecho o circunstancia y la correspondiente suspensión, interrupción o alteración y durante todo el tiempo en que aquellas persistan.

**Artículo 48°.** En el caso del servicio de Roaming internacional, el proveedor del servicio deberá enviar un mensaje de texto cada vez que el suscriptor inicie una sesión en Roaming. Dicho mensaje deberá informar el hecho de encontrarse en Roaming y explicitar las principales tarifas por minuto de comunicaciones telefónicas de entrada y salida, de datos en

megabytes y de mensajería, identificando las tarifas por países o regiones, según corresponda.

**Artículo 49°.** Los servicios complementarios a que se refieren los incisos sexto, séptimo y octavo del Artículo 8° de la Ley que se provean a través de las redes del servicio público telefónico serán clasificados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en base a sus características y sólo podrán utilizar la numeración específica que se les asigne para tal efecto. Dicha numeración deberá ser reconocida por las redes de los proveedores de servicios públicos de voz y portadores para efectos del encaminamiento de las comunicaciones correspondientes.

El cumplimiento de la normativa técnica que resulte aplicable y el funcionamiento de los respectivos servicios serán de la exclusiva responsabilidad de los suministradores de servicios complementarios.

El proveedor de servicio público de voz no podrá negar a los suscriptores u otros proveedores de servicio público de voz, que así lo hayan requerido expresamente a estos últimos, el acceso a los servicios complementarios conectados a su red.

**Artículo 50°.** El usuario que no hubiese utilizado la totalidad del monto abonado dentro del plazo de vigencia de estos servicios, informado de conformidad al artículo 26°, recuperará el saldo no utilizado por el sólo hecho de efectuar una nueva recarga, de manera que el nuevo saldo quedará conformado por el monto primitivo no utilizado más el monto abonado por la nueva recarga. Con cada recarga, el usuario deberá recibir automáticamente información de su nuevo saldo y su vigencia de uso, actualizado conforme a lo establecido en este párrafo.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso que un usuario suscriptor no efectúe recarga alguna dentro de un plazo de 180 días corridos, contados desde la fecha de la última recarga, no tendrá derecho, en caso que corresponda, a que se le restituya el saldo no utilizado ni aún en caso de efectuar una nueva recarga.

Los kits de prepago deberán incluir información en forma clara y precisa acerca de las condiciones de los servicios de prepago, así como las tarifas por segundo, plazos y otras condiciones que establezca la normativa aplicable. Asimismo, al momento de la activación o habilitación del servicio, los operadores deberán proporcionar a sus usuarios la información antes mencionada.

**Artículo 51°.** Los proveedores, transcurridos 180 días corridos desde el término del contrato de servicios de postpago o desde la última recarga, en el caso de los servicios de prepago, podrán reasignar la numeración de abonado que sea liberada, incluyendo aquella que haya sido portada.

**Artículo 52°.** Los proveedores de servicios de voz sobre Internet estarán obligados y serán responsables de la provisión del servicio en cuanto a las condiciones, oportunidad y calidad en los términos ofrecidos y/o contratados.

Por su parte, el usuario y/o suscriptor deberá contratar o proveerse bajo su responsabilidad el servicio de acceso a Internet con las características y condiciones mínimas necesarias requeridas por el proveedor de servicios de voz sobre Internet, quien a su vez, será



responsable de la entrega de tales especificaciones al suscriptor y/o usuario.

El proveedor de servicios de voz sobre Internet, no será responsable de las características y condiciones del servicio de acceso a Internet contratado por el suscriptor y/o usuario.

## **CAPITULO V**

### **Del Servicio de Acceso a Internet**

**Artículo 53°.** Los ISP deberán mantener publicada y actualizada la información relativa a las características de los servicios de acceso a Internet ofrecidos o contratados, según sea el caso, su velocidad, calidad del enlace, naturaleza y garantías del servicio. Dicha obligación se cumplirá mediante la publicación y difusión de la referida información en un sitio web especialmente acondicionado para estos efectos por cada ISP, el que deberá contar con un enlace destacado desde su sitio web principal.

En particular, los ISP deberán poner a disposición de los usuarios y entregar por escrito a solicitud de éstos, al menos, la siguiente información actualizada para cada plan y/o servicio que comercialicen:

- a) Características comerciales del plan o servicio ofertados, indicando al menos velocidades, límites de descarga y garantías del servicio;
- b) Tasas de agregación o de sobreventa utilizadas;
- c) Indicadores técnicos de calidad de servicio;
- d) Tiempos de reposición del servicio;
- e) Calidades y disponibilidades de los enlaces; y
- f) Medidas de gestión de tráfico y administración de red.

**Artículo 54°.** Los ISP deberán realizar y publicar mediciones que permitan determinar la calidad de servicio ofrecida según lo establecido en el el Decreto Supremo N°368 de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que regula las características y condiciones de la neutralidad de la red en el servicio de acceso a internet, en adelante el Reglamento de Neutralidad, y la normativa complementaria.

**Artículo 55°.** Los ISP deberán preservar la privacidad y seguridad de los usuarios en la utilización del servicio de acceso a internet.

**Artículo 56°.** Los usuarios serán libres de hacer uso y de conectar a la red cualquier dispositivo, siempre que sea legal y que no afecte la calidad de la provisión del servicio.

**Artículo 57°.** El contrato de suministro de acceso a Internet deberá referirse explícitamente, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y, de ser el caso, sus tarifas:

- a) Características del servicio de acceso a Internet, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5° del Reglamento de Neutralidad;
- b) Bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios, a petición expresa del usuario y servicios de control parental, especificando las características operativas de éstos y las instrucciones para que el

usuario pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de los mismos, de conformidad al artículo 9° del Reglamento de Neutralidad; y

c) Otras prestaciones propias del servicio.

**Artículo 58°.** Para efectos de este reglamento, en lo concerniente al reconocimiento de la concurrencia en el servicio de acceso a Internet de factores de orden probabilístico que pueden dificultar el tráfico instantáneo a nivel del acceso en recursos compartidos y con cantidades variables de usuarios, se entenderá por suspensión, interrupción o alteración del servicio de acceso a Internet a la indisponibilidad del acceso al mismo, consistente en aquella situación en que se encuentra el suscriptor y/o usuario y en la que, por causas no imputables al mismo, no resulta posible acceder a Internet, ya sea en la red de acceso, la red de transporte o los equipos de conectividad y registro del ISP.

**Artículo 59°.** Los ISP deberán descontar de la tarifa mensual del servicio, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, la indisponibilidad del servicio de acceso a Internet por causa no imputable al suscriptor que exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas en un mes. En caso que la indisponibilidad exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes calendario, y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el proveedor deberá además indemnizar al suscriptor con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de indisponibilidad del servicio.

Para estos efectos, sea el suscriptor de postpago, se entenderá que la tarifa mensual del servicio corresponde al valor fijo que el suscriptor paga mensualmente al proveedor del servicio y deberá incluir los montos cobrados por servicios directamente asociados al servicio de acceso a internet, cuya prestación requiera que la conexión contratada se mantenga operativa. Por su parte, la tarifa diaria corresponderá al valor de dicha tarifa mensual, dividida por la cantidad de días del mes respectivo, o bien, al valor equivalente al promedio diario del periodo facturado o a facturar, de ser este último inferior a un mes. Los descuentos e indemnizaciones antes señalados, deberán incluirse en el documento de cobro más próximo, debiendo las glosas que identifiquen dichos conceptos ser claras y precisas, de modo que no induzcan a error al suscriptor, especificando la cantidad de días de descuento e indemnización, según corresponda, el servicio afectado y la tarifa mensual considerada para el cálculo.

La aplicación del descuento y/o indemnización deberá realizarse en el documento de cobro correspondiente al ciclo de facturación durante el cual ocurrió la respectiva indisponibilidad. Excepcionalmente, de no cumplirse lo anterior, sea por motivos técnicos debidamente justificados o por la necesidad de determinar la procedencia de indemnizar además de la aplicación del descuento, el proveedor del servicio deberá aplicar sobre los montos a descontar y/o indemnizar, según sea el caso, la misma reajustabilidad y tasa de interés a la que aplique en los casos de mora o retraso del suscriptor en el pago de su documento de cobro. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional que en cada caso pudiera proceder, por no dar cumplimiento a la disposición citada en el inciso anterior.

Tratándose de suscriptores de prepago, los descuentos a que se refiere el presente artículo se efectuarán mediante la prórroga del periodo de

vigencia del saldo al momento del inicio de la indisponibilidad del servicio, a razón de un día adicional de vigencia de la recarga correspondiente por cada día de indisponibilidad que resulte de aplicar la fórmula prevista en el primer inciso del presente artículo. Para efectos del cálculo de la indemnización, el cargo fijo mensual corresponderá al promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del valor de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses. Tratándose de suscriptores nuevos, se deberá considerar el o los meses que lleve como usuario en el servicio. El descuento y la indemnización deberán hacerse efectivos en un plazo máximo de 48 horas una vez finalizada la indisponibilidad del servicio; de lo contrario, y respecto de la indemnización, aplicará lo concerniente a intereses y eventuales reajustes, mencionado en el inciso anterior.

Lo anterior, sin perjuicio de los derechos y acciones contemplados en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en la normativa general.

**Artículo 60°.** Para efectos de aplicar los descuentos e indemnizaciones señalados en el artículo precedente a los suscriptores del servicio de acceso a Internet, cuyas redes y sistemas contemplen, en general, la permanente ubicuidad del suscriptor en condiciones de normal funcionamiento, se entenderá que la indisponibilidad del servicio les afecta a dichos suscriptores cuando concurren algunas de las circunstancias mencionadas en el artículo 46°. El ISP deberá respaldar la información respectiva por un periodo de al menos seis meses.

**Artículo 61°.** Las alegaciones por parte de los ISP, de la concurrencia de caso fortuito y/o fuerza mayor para efectos de eximirse de la obligación de indemnizar, deberán realizarse en el marco de los procedimientos establecidos por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acreditando la concurrencia de dicha circunstancia no sólo al momento de inicio del hecho que motivó la indisponibilidad del servicio, sino también durante todo el tiempo en que ésta se mantenga, debiendo asimismo probar la existencia de la debida relación de causalidad entre dicho hecho o circunstancia y la correspondiente indisponibilidad y durante todo el tiempo en que ésta persista.

**Artículo 62°.** Para el servicio de Roaming de datos, los proveedores deberán establecer un mecanismo de control de gasto que permita al usuario conocer su nivel de consumo. Estos mecanismos deberán notificar previamente al suscriptor y/o usuario y permitirles abonar el monto necesario para evitar la suspensión o restablecer el suministro del mismo.

## **CAPITULO VI**

### **Del Servicio de Televisión de Pago**

**Artículo 63°.** El contrato de suministro de televisión de pago deberá referirse explícitamente, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y, de ser el caso, sus tarifas:

- a) El listado de canales y de los servicios que componen el plan contratado;

- b) Información y condiciones relacionadas con posibles modificaciones en la cantidad y tipo de canales incluidos en el plan contratado y eventuales compensaciones producto de lo anterior;
- c) Servicios de bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios a petición expresa del usuario o servicios de control parental;
- d) Reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio;
- e) Otras prestaciones propias del servicio.

**Artículo 64°.** El acceso a servicios cuyas tarifas no estén incluidas dentro del plan contratado, deberá ser habilitado expresamente por el suscriptor.

**Artículo 65°.** Los proveedores de servicio de televisión de pago no podrán cambiar, sustituir o eliminar, los canales que componen el suministro del servicio sin previo aviso al suscriptor, con al menos 20 días hábiles, caso en el cual deberán reemplazarlos por canales de similar calidad y contenido.

**Artículo 66°.** Los suscriptores tendrán derecho a descuentos e indemnizaciones producto de suspensiones, interrupciones o alteraciones del servicio, de conformidad a las reglas generales. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos que el servicio se ofrezca dentro de una oferta conjunta, los descuentos e indemnizaciones aplicables por efecto de suspensiones, interrupciones y alteraciones del servicio de televisión de pago, deberán seguir las mismas reglas consagradas respecto de los demás servicios contenidos en dicha oferta.

## **CAPITULO VII**

### **Del Documento de Cobro**

**Artículo 67°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán emitir mensualmente, en soporte papel o electrónico a elección del suscriptor, un documento de cobro que contemple el o los servicios de telecomunicaciones suministrados y cuyo contenido y estructura deberá ajustarse a lo previsto en el presente capítulo.

Este documento no podrá incluir cobros por servicios prestados con anterioridad superior a tres meses, sin perjuicio de los cargos totales o parciales por concepto de saldos impagos. El cumplimiento del plazo anterior será de la exclusiva responsabilidad del proveedor del servicio de telecomunicaciones respectivo.

**Artículo 68°.** El documento de cobro deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Deberá especificarse, para cada uno de los servicios contratados, el ciclo de facturación asociado al monto cobrado, indicando la fecha de emisión, fecha de vencimiento y fecha de corte del servicio, en caso de no pago. El documento de cobro deberá incluir además la fecha y monto de último pago y un cuadro gráfico o una tabla con el título "Facturación últimos seis meses", consistente en un histograma de consumo equivalente al valor total facturado en los documentos de cobro de los seis últimos meses;

- b) No podrá poseer una fecha de vencimiento inferior a 20 días corridos desde la fecha de emisión y deberá ser entregada al suscriptor con al menos 10 días de anticipación a su vencimiento;
- c) Deberá informarse el valor total a pagar por los servicios contratados a que se refiere el artículo 2 del presente reglamento y un resumen de los cobros asociados a cada uno de dichos servicios. La inclusión de cobros diferentes a los anteriormente señalados deberá realizarse en un ítem distinto y se deberá permitir la opción de pagar éstos separadamente;
- d) La información adicional de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo los cargos fijos y/o valor de los planes contratados, descuentos asociados a cada uno de los servicios en caso de tratarse de Ofertas Conjuntas y el detalle de cada uno de los cobros de los servicios paquetizados, incluyendo, en este último caso, la desagregación de dichos cobros en función de cada una de las tarifas que resulten aplicables;
- e) Tratándose de servicios públicos de voz, además deberá incluirse la individualización del número asignado para el servicio público de voz a que correspondan los cobros anteriores;
- f) Deberá informar respecto del medio de acceso para obtener información sobre el detalle de su cuenta; y
- g) Indicar los mecanismos y lugares habilitados para su pago.

Sin perjuicio de lo previsto en el segundo inciso del artículo 30°, en caso que el documento de cobro incluya diversos servicios de telecomunicaciones paquetizados, estos deberán permitir la opción de pagarse por separado, sin discriminación de ninguna especie.

**Artículo 69°.** El proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá cortar el suministro del o los servicios impagos, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo. El corte del servicio impedirá realizar cualquier tipo de comunicación, exceptuadas las comunicaciones exentas de pago a las que se refiere el artículo 24° de este Reglamento, salvo en aquellos casos en que dicho cobro se efectúe por adelantado al suministro del servicio, en cuyo caso sólo procederá el corte una vez efectivamente provisto aquél.

No procederá el corte del servicio cuando uno o más de los cobros contenidos en el documento haya sido objeto de reclamo, conforme con el Decreto Supremo N°556 de 1997, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y mientras aquél no se resuelva en definitiva, a favor del proveedor de servicios de telecomunicaciones. Lo anterior, siempre que, de existir, se haya pagado el saldo no impugnado del señalado instrumento de cobro.

Los criterios que el proveedor de servicios defina para la aplicación del corte del servicio, deberán ser parte del contrato de suministro del servicio y no deberá ser discriminatorio. La reposición del servicio tendrá como plazo máximo el día hábil siguiente a la fecha en que se pague el documento de cobro impago.

**Artículo 70°.** Tratándose de la cuenta única a que se refiere el artículo 24 bis de la Ley, ésta formará parte integrante del documento de cobro en lo concerniente a los servicios correspondientes a telefonía.

Asimismo, dicha cuenta única deberá contemplar una tabla de servicios bloqueados y fecha de bloqueo, correspondientes a telefonía de larga distancia, comunicaciones a teléfonos móviles, servicios del mismo tipo, servicios de voz sobre Internet, servicios complementarios, acceso a Internet y Roaming internacional, que incluye telefonía, mensajería y de datos.

**Artículo 71°.** Para efectos del traspaso de los Saldos Pendientes facturados vencidos, los no vencidos y no Facturados a que se refiere el artículo 18° del Decreto Supremo N°379 de 2010, Reglamento que Establece las Obligaciones para el Adecuado Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos, los cargos correspondientes sólo podrán referirse estrictamente al servicio telefónico.

**Artículo 72°.** El documento de cobro deberá indicar los mecanismos para la interposición de reclamos y para consultar sobre la tramitación de los mismos, respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuyos cobros se incluyan en el respectivo documento.

Asimismo, deberá informar sobre los plazos asociados al procedimiento de reclamos y la posibilidad de consultar el texto del Reglamento de Reclamos en su página web y/o en la guía telefónica que publique.

Con todo, en el evento que el suscriptor haya impugnado algún cobro, de conformidad al Reglamento de Reclamos y pague el saldo no impugnado, en el o los siguientes documentos de cobro deberá constar expresamente, en la sección de "Fecha y monto de último pago", aquella parte del documento a que se le imputa lo pagado.

**Artículo 73°.** El proveedor del servicio de telecomunicaciones deberá aceptar el pago atrasado del documento de cobro, sin perjuicio de los intereses que corresponda aplicar y cuyos montos serán incluidos en el documento de cobro más próximo.

## **CAPITULO VIII**

### **De las Disposiciones Finales**

**Artículo 74°.** Corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de Subsecretaría de Telecomunicaciones, la aplicación y control del presente reglamento. El incumplimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente reglamento estará sujeto a lo dispuesto en el Título VII de la Ley General de Telecomunicaciones.

Los reclamos formulados por los suscriptores o usuarios ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones o las respectivas Secretarías Regionales Ministeriales, en contra de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, y que se refieran a cualquier cuestión derivada del presente reglamento, serán resueltos de conformidad a lo previsto en el artículo 28° bis de la Ley General de Telecomunicaciones.

**Artículo 75°.** Los plazos que contempla el presente reglamento se entenderán de días hábiles, salvo que se indique expresamente que se trata de días corridos. Para estos efectos se entenderá que son inhábiles los sábados, domingos y festivos.

**Artículo 76°.** Copia del presente reglamento estará a disposición de los suscriptores y usuarios en las oficinas comerciales de los proveedores de servicios de telecomunicaciones y en sus sitios web.

**Artículo 77°.** En virtud de la obligación de informar prevista en el artículo 37° inciso segundo de la Ley y en el artículo 6° letra k) del D.L N°1762 de 1977, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán enviar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través del STI, la información contemplada en la normativa sobre la materia, en la forma y periodicidad establecida.

**Artículo 78°.** Derógase el Decreto Supremo N°425, de 1996 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

**Artículo 79°.** Derógase el Decreto Supremo N°510, de 2004 de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo.

**Artículo 80°.** Derógase el Decreto Supremo N°484, de 2007 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en todo aquello que se oponga a las disposiciones del presente reglamento.

## **CAPITULO IX**

### **Disposiciones Transitorias**

**Artículo 1°.** El presente reglamento comenzará a regir transcurridos 60 días, contados desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

**Artículo 2°.** Con respecto a la obligación contemplada en el artículo 42°, el plazo para cumplir con lo establecido en dicho artículo será de 90 días corridos a contar de la entrada en vigencia del presente reglamento.

**Artículo 3°.** Los proveedores de servicios públicos de voz deberán consultar a sus suscriptores respecto de las habilitaciones e inhabilitaciones incorporadas en este reglamento y que no hayan sido incluidas al momento de la contratación.

**Artículo 4°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que hayan incluido mecanismos de control de gasto en sus contratos, sin autorización expresa del suscriptor, deberán solicitarla. De manera similar, deberán requerir autorización a aquellos suscriptores que cuenten con planes que diferencien tarifas o prestaciones según red de destino, para habilitar la información en cada llamada respecto a si el número de destino corresponde a la misma red u otra.