

PRIMERA CONSULTA CIUDADANA SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES



FORMULARIO COMENTARIOS PERSONA JURIDICA (Los datos ingresados debes ser los mismos que los ingresados en el formulario web)

NOMBRE ORGANIZACIÓN	Telefónica Chile S.A.
NOMBRE REPRESENTANTE	Rafael
APELLIDO PATERNO REPRESENTANTE	Zamora
APELLIDO MATERNO REPRESENTANTE	Sanhueza

CAPITULO	ARTICULO	COMENTARIO (Máximo 3500 caracteres por artículo)
CAPITULO I: Ámbito de Aplicación del Presente Reglamento	Artículo 1°. Introducción	<p>Art 1, inciso único</p> <p>COMENTARIO</p> <p>Reproduce la norma del actual reglamento, ampliado a los demás servicios que incorpora. Idealmente, en lugar de "establecer" debiera decir "regular", lo que es más acorde al hecho de que los derechos se establecen u originan en la ley.</p> <p>PROPUESTA</p> <p>Sustituir "establecer" por "regular"</p>
CAPITULO II: De las Definiciones	Artículo 2°. Definiciones de Servicios de telecomunicaciones	<p>Art 2</p> <p>COMENTARIO</p> <p>-Conceptuar los servicios de telecomunicaciones en función del sujeto que los presta se aparta de la LGT, que define los servicios materialmente, en función de su contenido u objeto. Conlleva problemas de aplicación ya que: a) podrían calificarse como servicios de telecomunicaciones prestaciones realizadas por proveedores de servicios de telecomunicaciones que no estén sujetas a la LGT –venta de bienes a usuarios finales- y aplicar a ellas prerrogativas administrativas, régimen de sanciones y otros. b) por la inversa, da pábulo a considerar que servicios de teleco prestados por sociedades o personas naturales que no son proveedores de telecomunicaciones (una empresa que presta servicios de Voz sobre Internet sin tener la concesión respectiva) no son servicios de telecomunicaciones ni están sujetos a la normativa pertinente.</p> <p>-No se incluye la definición de "servicios públicos de Transmisión de Datos". Este servicio ha sido objeto de concursos públicos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones</p> <p>PROPUESTA</p> <p>"Para efectos de este reglamento, se entiende por servicios de telecomunicaciones las prestaciones sujetas a la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa complementaria, cuyo objeto es la satisfacción de las necesidades de comunicación de los usuarios finales, independientemente del tipo de tecnología utilizada para su provisión".</p> <p>Art 2, letra a)</p> <p>COMENTARIO</p> <p>-La definición debe ser taxativa y no ejemplar</p> <p>-Es improcedente la inclusión de los del mismo tipo: "...y los correspondientes servicios públicos del mismo tipo": de acuerdo al principio de no contradicción, si son del mismo tipo que el de voz, no son de voz. Los de voz se definen por la naturaleza de la prestación; los del mismo tipo, por una relación de compatibilidad técnica. Además, la letra d) los incluye en una categoría aparte, como corresponde.</p> <p>PROPUESTA</p> <p>"a) Servicios Públicos de Voz: servicios públicos destinados principalmente al intercambio de la voz. Son el servicio público telefónico fijo local, el servicio público telefónico móvil, el servicio de larga distancia y el servicio público de voz sobre Internet;"</p> <p>Art 2, letra c)</p> <p>COMENTARIO</p> <p>-La referencia a: "... otro título habilitante ..." diverso del permiso de servicio limitado, se aparta de la ley vigente –a la cual toca definir esta materia- en cuanto ésta ha definido dicho permiso como único título para estos efectos.</p> <p>-Para mayor claridad, debiera declararse que el reglamento no incluye a los servicios de radiodifusión de libre recepción y a los servicios de televisión de libre recepción</p> <p>PROPUESTA</p> <p>-Se propone suprimir la mención al título habilitante, o complementar la frase citada con la siguiente: "o por otro título habilitante que determine la ley".</p> <p>-Agregar a continuación el siguiente inciso: "Este reglamento no rige a los servicios de radiodifusión de libre recepción ni a los servicios de televisión de libre recepción"</p> <p>Art 2, letra e)</p> <p>COMENTARIO</p> <p>-Se aparta del artículo 8° de la ley, en cuanto alude genéricamente a "proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones" allí donde la ley se refiere explícitamente a "los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones y terceros". No puede el reglamento modificar la ley-</p> <p>PROPUESTA</p> <p>-Reemplazar la alusión genérica a los proveedores por la expresión legal: "concesionarios de servicios públicos"</p> <p>-Convertir el punto final en coma, y agregar "en las condiciones previstas en el artículo 8° de la ley".</p>
	Artículo 3°. Definición de Ofertas conjuntas	<p>Art 3°</p> <p>COMENTARIO</p> <p>-Las ofertas conjuntas son una práctica de mercado en todas las industrias, puesto que fluye de la libertad de emprender prevista en la Constitución, por cuanto no existe restricción expresa establecida a nivel de ley sobre esta materia, como exige la Constitución.</p> <p>-Por lo anterior es necesario que se derogue el decreto 742.</p> <p>-El concepto omite expresar que la oferta tiene un precio para el conjunto de los servicios: sólo se infiere del artículo 15, inciso segundo.</p> <p>-Es improcedente en el reglamento la expresión "conforme lo permita la normativa y/o dictaminen los organismos de competencia": la normativa no contiene prohibición en un ámbito de la garantía de libertad económica; en cuanto a la mención de los organismos de competencia, la ley de telecomunicaciones deja a salvo la facultad de esos órganos para pronunciarse sobre las materias que le competen. La actividad económica está sujeta a las normas de la ley y, salvo disposición expresa de ésta, no está sujeta a permiso.</p> <p>-Debe incluirse expresamente a la larga distancia entre los servicios susceptibles de ser paquetizados por cuanto la prohibición legal sólo rige para hacerlo con servicio público telefónico pero no para hacerlo con acceso a internet o TV, por ejemplo</p> <p>PROPUESTA</p> <p>- "Ofertas Conjuntas: ofertas comerciales que incluyen la provisión, por un solo precio, de dos o más servicios de telecomunicaciones, tales como, telefonía local, telefonía móvil, servicios de larga distancia, acceso a Internet, voz sobre Internet y televisión de pago u otros."</p> <p>-Debe derogarse el decreto N° 742.</p>
	Artículo 4°. Definición de Equipo terminal	<p>Artículo 4°</p> <p>COMENTARIO</p> <p>Siendo claro a nivel de expertos que el modem con que se provee acceso a Internet o IPTV no está incluido en la definición de equipos terminales, ya que no constituye interfaz con el usuario, sería útil excluirlo de manera expresa, ya que la norma es de aplicación general. El modem, a diferencia del router, es parte esencial de la red del proveedor de acceso a Internet o IPTV, ya que debe asegurar compatibilidad con el resto de la red y es usado para configurar los servicios prestados al cliente y evaluar remotamente su correcto funcionamiento. El modem es el punto de terminación de la red, y define el límite del ámbito de responsabilidad del ISP. La evolución tecnológica de los servicios y la convergencia hacia IP, hacen que el modem del usuario se convierta en un dispositivo que gestionará múltiples servicios (voz, datos, video y otros).</p> <p>Por todo ello no debe considerarse como un equipo terminal, o de propiedad del cliente o terceros o que el cliente pueda elegir libremente.</p> <p>Esto no imposibilita que el cliente instale diversos instrumentos, dispositivos o aparatos aguas abajo del modem, siempre que sean legales y no dañen o perjudiquen la red o la calidad del servicio.</p> <p>-La referencia al cumplimiento de normas de homologación que correspondan es superflua (si existen tales normas deberán cumplirse), y origina confusión en el sentido de que podría interpretarse que siempre debe existir tal homologación.</p> <p>PROPUESTA</p> <p>-Agregar al final del texto la siguiente precisión: "Los equipos terminales de red (modem, optical network terminal, u otros) utilizados para proveer el servicio de acceso a Internet, IPTV o Telefonía IP, son parte integrante de la red del proveedor de servicios, y por tanto no son equipos terminales y sólo pueden ser provistos, instalados e intervenidos por el proveedor del respectivo servicio".</p> <p>-Suprimir la frase "Estos equipos deben cumplir con las normas de homologación que les sean aplicables".</p>
	Artículo 5°. Definición de ISP	
	Artículo 6°. Definición de STI	
	Artículo 7°. Definición de Suscriptor	<p>Art 7°</p> <p>COMENTARIO</p> <p>Es errado aludir a la inexistencia material del contrato de prepago, ya que no puede faltar la fuente de las obligaciones respectivas. El contrato existe materialmente en ambos casos: el suscriptor de prepago realiza actos que implican aceptación de la oferta liberada al mercado por el proveedor, con lo cual se forma el consentimiento.</p> <p>PROPUESTA</p> <p>- Eliminar la frase: "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".</p> <p>- Agregar la frase: "De acuerdo con la naturaleza del vínculo contractual, son de prepago y de post pago".</p>
	Artículo 8°. Definición de Usuario	

Artículo 9°. Definición de Zona de cobertura geográfica	<p>Art 9° COMENTARIO Los elementos referidos a los efectos en el espacio o territorio de las concesiones y permisos están regulados en la ley, la cual no prevé ni define la noción de Zona de cobertura geográfica, sino el de zona de servicio. Por consiguiente la zona de cobertura geográfica debe ser parte de la zona de servicio.</p> <p>PROPUESTA Se propone eliminar o complementar insertando después del vocablo "nacional", entre comas, la expresión "comprendida en la zona de servicio".</p>
Artículo 10°. Definición de Zona de servicio	<p>Art 10° COMENTARIO El concepto es aplicable también a los permisos, no sólo a concesiones, y podría estar definido no sólo en decretos, sino en resoluciones</p> <p>PROPUESTA "Zona de Servicio: corresponde a la superficie geográfica definida en el respectivo acto administrativo que otorgó la concesión o permiso y sus modificaciones"</p>
Artículo 11°. Definición de Servicio de Postpago	<p>Art 11° COMENTARIO Precisar mejor la definición</p> <p>PROPUESTA "Servicio de Postpago: servicio de telecomunicaciones provisto en virtud de un contrato de suministro de tracto sucesivo, cuyo cobro se realiza de forma periódica, mediante el respectivo documento de cobro."</p>
Artículo 12°. Definición de Servicio de Prepago	<p>Art 12° COMENTARIO Puede ser confuso: en el prepago hay cobros que podrían considerarse periódicos, como cargas o recargas de habilitación. Lo que no hay es el cobro mediante un documento de cobro.</p> <p>PROPUESTA "Servicio de Prepago: servicio provisto en virtud de un contrato de suministro en que el usuario provisiona previamente determinados montos para usar el servicio hasta concurrencia de un valor determinado, por una cantidad de servicios determinada o por un periodo determinado, por lo que no da lugar a la emisión de un documento de cobro".</p>
CAPITULO III: De las Disposiciones Generales	Artículo 13°. Introducción
Artículo 14°. Aplicación general e información a publicar	<p>Art 14°, inciso primero COMENTARIO -La extensa información multiproducto (fijo, móvil, TV, BAF, etc.), que debería incluirse en la página de inicio de la web corporativa coparía el espacio disponible en ella, interfiriendo además en el legítimo derecho de las empresas de decidir el uso de dicho espacio limitado, escaso y valioso. Se debe aclarar que basta con poner en la Homepage un link que derive a esta información, solución que este mismo reglamento adopta en el Art.53 para el servicio de acceso a Internet. -No resulta inteligible el modo de cumplir la obligación de publicar esta información en los canales de call center, que por su naturaleza operan sobre la base de consultas específicas de los clientes. -Debe precisarse que la obligación aquí descrita sólo aplica a los planes denominados "masivos" y que no implica la obligación de disponer de esta información para el mercado empresas, pyme o corporativos, en cuyo caso normalmente se opera de acuerdo a licitaciones o negociaciones caso a caso.</p> <p>PROPUESTA "Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán publicar y mantener disponible en todos sus canales de atención, incluida su página web de inicio corporativa, que deberá contener uno o más vínculos que deriven a ella, información actualizada, relativa a las condiciones, características técnicas y comerciales, servicios de postventa y tarifas de cada uno de los servicios que ofrecen a clientes residenciales y personas y sus prestaciones asociadas, así como el contrato asociado a la provisión de cada servicio, garantizando una oferta transparente y no discriminatoria."</p> <p>Art 14°, inciso segundo COMENTARIO -Se debe precisar que este "cotizador" sólo incluye los planes de la propia empresa y en modo alguno todas las ofertas disponibles en el mercado, por cuanto es imposible conocerlas. -Respecto a los descuentos aplicados, por definición éstos corresponden a un descuento "multiproducto" ocasionado por la paquetización de varios servicios y por ende no imputable a los servicios individuales que lo componen. Por ello la comparación se debe hacer respecto a la suma de los precios de los servicios provistos individualmente. Precisar que el vínculo es el incorporado en la página del sitio web para acceder a la página que contiene la información requerida. refiere a la página de inicio corporativa. -Respecto de los catálogos de venta, debe precisarse que esta información sería obligatoria para aquellos emitidos por la propia empresa y no, por ejemplo, en catálogos de empresas del retail que incorporan servicios de la concesionaria, pero sobre los cuales ésta no tiene poder de decisión.</p> <p>PROPUESTA "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 ofrecidos por la propia empresa, así como la comparación entre diversas Ofertas Conjuntas del proveedor y los descuentos aplicados por la contratación de la misma respecto de la suma de las tarifas de los servicios provistos individualmente;" "Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán difundir el vínculo relativo a esta información incorporado en el 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 propios y publicidad relacionada."</p>
Artículo 15°. Publicación de zona de cobertura	<p>Art 15° COMENTARIO -Sujeto a lo que resuelva en el Art.9, la zona de cobertura geográfica es de carácter general (por ej. comuna de Loncoche, entre tal y cuales calles) y no puede entenderse como una obligatoriedad de servicio en dichas zonas, ya que habrá casos específicos en que no existirá factibilidad técnica para proveer el servicio. Por ejemplo, en TV satelital, si bien en principio cubre toda la comuna, si el edificio en que habita el cliente tiene una orientación incompatible con la captura de la señal no se le podrá prestar el servicio. Por lo anterior la consulta por comuna o calle sólo será de carácter referencial, sujeto a factibilidad técnica en terreno, y por ende no conlleva una obligación de la empresa. -Del mismo modo, para los sistemas inalámbricos y en particular para los sistemas móviles, se utilizan modelamientos matemáticos con una alta carga estocástica en la estimación de las coberturas, lo que sólo permite realizar un acercamiento a la realidad que será de mayor o menor calidad dependiendo de la data que se haya tenido en consideración y cuyas estimaciones estarán fuertemente afectadas por las características del terreno, obstrucciones, presencia de edificaciones, vegetación, condiciones climáticas, etc. -La consulta vía web no debe ser vinculante en términos de generar la obligación de proveer el servicio, ya que la factibilidad del servicio en un punto determinado puede estar afectada por diversas contingencias (Dslam congestionados, antenas satelitales con bloqueos, características geográficas, etc).</p> <p>PROPUESTA Agregar: "La consulta por dirección específica en la página web es sólo referencial y estará sujeta a confirmación de factibilidad técnica definitiva en terreno por parte de la empresa proveedora del servicio".</p>
Artículo 16°. Obligaciones de proveedores y suscriptores	<p>Art 16° COMENTARIO -El artículo 2° bis de la ley sobre derechos del Consumidor, incorporado en la reforma del año 2004, señala que esa normativa no se aplica a las actividades económicas de prestación de servicios reguladas en leyes especiales, "salvo en lo que éstas últimas no prevean", lo que es una clara definición en orden a no generar duplicidad de normas y competencias sobre la base de aplicación de la norma especial, que en este caso es la de telecomunicaciones. La actividad de prestación de servicios de telecomunicaciones está especialmente regulada en la LGT y ésta además prevé las obligaciones de los operadores respecto de los usuarios y suscriptores (prestación de servicios, cobros, interrupción y alteración del servicio, de servicios eventual tarificación de precios, reclamos, régimen sancionatorio), con los derechos correlativos de usuarios y suscriptores. Los diversos Reglamentos han desarrollado sobre esa base el régimen contractual aplicable a estos servicios, incluyendo los aspectos formales y de contenido o menciones del contrato. La procedencia de reglamentar esta materia emana del alcance que se da a la LGT; además, el reglamento sectorial puede abordarla en razón de la calidad de concesionario o permisionario de los operadores. Si rige la LGT y su reglamento, no debe regir la ley del consumidor. Si, en cambio, se estimara que la LGT no ha previsto estas materias y debe regir la ley del consumidor, el reglamento sectorial de telecomunicaciones no debería abarcar estas materias, porque serían propias de la normativa legal del consumidor. En ninguno de estos casos debería, al tenor de la norma citada, perpetuarse la concurrencia de una doble normativa sobre la misma materia –regulación de contratos-, considerando además que ello origina la intervención de dos órganos administrativos que en el hecho generan instrucciones o criterios sobre la materia, lo que contradice el principio de coordinación y de unidad de acción previsto en el artículo 5° de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, conforme al cual deben evitar "la duplicación e interferencia de funciones".</p> <p>PROPUESTA Suprimir la expresión "sin perjuicio de lo reglamentado en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores".</p>

<p>Artículo 17°. Menciones generales de todos los contratos</p>	<p>Art 17°, párrafo primero COMENTARIO -Son exigencias protectoras del consumidor de serv. de teleco. y no deben aplicarse a clientes empresas, que tienen capacidad de negociación caso a caso y mod. de contratación que los excluyen del contrato de adhesión, y definen al efecto paquetes complejos de prestaciones sobre la base de proyectos. En la práctica, este tipo de reglas no se les han aplicado a empresas -Estas exigencias exceden el ordenamiento jurídico al extenderse sin fundamento legal expreso a serv. como los de acceso a Internet o complementarios, que no se prestan en virtud de concesión o permiso, con lo cual se lesiona la autonomía de los proveedores PROPUESTA "El contrato de suministro de los serv. de teleco. provistos en virtud de concesión o permiso a clientes residenciales y personas, deberá referirse explícitamente, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y sus tarifas, de ser el caso:"</p> <p>Art 17°, letra a) COMENTARIO Los contratos de suministro de serv. de teleco. son, por una parte, contratos de tracto sucesivo y, por otra, está sujetos a una fuerte incidencia tecnológica que redundará en frecuencia en alteraciones de las prestaciones y contraprestaciones, por lo cual resulta esencial prever que los precios o tarifas estipulados en ellos puedan ser revisados con cierta periodicidad y contemplar un mecanismo de salida PROPUESTA "a) Cargo fijo del servicio y/o valor del plan contratado; mecanismo para la revisión de los mismos y cláusula de salida o plazo de vigencia del contrato"</p> <p>Art 17°, letra g) COMENTARIO Se extrapola un serv. típico de telefonía fija al resto de los serv., con lo cual se estaría estableciendo sin fundamento legal que los suscriptores de otro serv. tienen derecho a esta prestación PROPUESTA "Suspensión transitoria del servicio público telefónico local, a requerimiento del suscriptor"</p> <p>Art 17°, letra i) COMENTARIO No tiene sentido cuando no se estipulan cobros variables por consumo (por min., Mbps o por canales). Se debe precisar que es facultad de la empresa ofrecerlo, con cargo al suscriptor, y sólo en planes que contemplen cobros variables por consumo PROPUESTA "Serv. de facturación detallada de consumo y facilidades para la verificación de éste, que será de cargo del suscriptor que la empresa ofrezca servicio para aquellos planes que estipulen cobros variables por consumo"</p> <p>Art 17°, letra j) COMENTARIO No existe disposición legal que obligue al envío digital. No todas las empresas tienen disponible dicho envío PROPUESTA Agregar al final, antes del punto y coma: "si el proveedor lo tiene disponible;"</p> <p>Art 17°, letra l) COMENTARIO La materia está regulada en normas constitucionales y legales que exceden el campo de telecomunicaciones. Dado que inciden en una garantía constitucional y que no corresponden a reglamentos sectoriales, se propone eliminar la norma y estar a la Ley de Protección de Datos Personales PROPUESTA Suprimir esta mención</p> <p>Art 17°, letra m) COMENTARIO El proveedor no está obligado a hacerse cargo también de estas funciones cuando las instalaciones y terminales son provistos al suscriptor por terceros. PROPUESTA Agregar lo siguiente al final: "de instalaciones y equipos terminales ofrecidos por el proveedor del servicio"</p> <p>Art 17°, letra n) COMENTARIO Según el art 19°, segunda parte, de este reglamento, lo relativo al suministro del equipo corresponde a un contrato distinto, por lo que debe eliminarse esta mención. PROPUESTA Suprimir esta mención.</p>
<p>Artículo 18°. Disposiciones para las contrataciones</p>	<p>Art 18° COMENTARIO Según lo fundamentado en el primer comentario del art 17°, debe estar referido sólo a los usuarios residenciales y personas. PROPUESTA Intercalar después de la palabra "suscriptores" la expresión "residenciales y personas".</p> <p>Art 18° letra a) COMENTARIO -Las diversas industrias, salvo para el cliente empresa, actúan con contratos estandarizados a partir de planes, técnica adecuada al principio de no discriminación, por lo que debe indicarse que lo que se comunica a los usuarios son las condiciones de suministro definidas para el plan contratado. -Precisar que el requisito de "poner a disposición" se puede cumplir por medios físicos o electrónicos y poniendo las "condiciones contractuales" en la web. -Precisar qué se entiende por mecanismo de contratación. PROPUESTA "El proveedor, sin importar el mecanismo de contratación que utilice, deberá poner a disposición del suscriptor personalmente, por medios físicos o electrónicos, una copia íntegra y fiel de las condiciones generales y particulares del suministro del servicio definidas para el plan contratado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su perfeccionamiento o modificación. Con tal fin, el suscriptor informará una dirección de correo electrónico válida al momento de la contratación, a falta de la cual el proveedor del servicio podrá poner a disposición del suscriptor las condiciones generales y particulares a través de un banner de su sitio web con acceso restringido mediante una clave privada informada previamente al suscriptor. "Para estos efectos, se entiende por mecanismo de contratación todo medio físico, telefónico o electrónico en que conste la voluntad del cliente de contratar todas o alguna de las prestaciones suministradas por el proveedor del servicio."</p>

	<p>Art 18°, letra b) COMENTARIO -Esta exigencia obliga a guardar las grabaciones de las ventas telefónicas por tiempo indefinido, lo cual resulta excesivo dado el dinamismo de éstos: los suscriptores requieren reducción o ampliación de prestaciones, accesos y servicios adicionales o agregados, cambio de planes, etc., por lo cual los registros están sujetos a constante caducidad. -La exigencia es excesiva en presencia de la señalada en el literal anterior. -Actualmente existe ya sanción probatoria, pues toca al que alega la obligación acreditarla. -Guardar registros de todos esos cambios hace muy costoso el sistema: es necesario fijar un plazo prudente para guardar dicha información, que se estima en 6 meses (plazo de prescripción contemplado en la normativa de protección al consumidor). PROPUESTA Intercalar, entre las palabras “competente” y “registro”, entre comas, la frase “por un plazo de seis meses” y agregar después del punto lo siguiente: “En todo caso, el plan contratado deberá indicarse en el documento de cobro, sin perjuicio de lo indicado en el literal precedente”.</p> <p>Art 18° letra e) COMENTARIO -Los servicios de datos prestados a través de teléfonos o smartphones pueden no cumplir con esta exigencia. -Si bien un teléfono Blackberry, Iphone o similar puede funcionar como equipo telefónico sin acceso a datos, el uso inverso (sólo datos y no voz) desnaturaliza el uso del equipo. -Del mismo modo, no es posible mantener sobre un mismo equipo servicio de voz con un proveedor y servicio de datos con otro. PROPUESTA Agregar el siguiente párrafo a este literal: “Los planes multimedia no se consideran oferta conjunta, sino una modalidad de prestación del servicio móvil”.</p>
<p>Artículo 19°. No condicionamiento del contrato de suministro a otras contrataciones</p>	<p>Art 19° COMENTARIO -Es esencial que se aclare en el artículo 4°, según lo propuesto, que el modem usado para el servicio de acceso a Internet y en IPTV no es equipo terminal, pues se requiere que lo suministre sólo el respectivo proveedor de acceso a Internet e IPTV. Es necesario, además, hacer presente que esta obligación no aplica en el caso del segmento empresas, donde la contratación de servicios es usualmente en modalidad “llave en mano” incluyendo, sin ser taxativo equipamiento, instalación, seguros, etc. los cuales se facturan en un único documento de cobro fiscal siendo inviable su separación. PROPUESTA “El proveedor del servicio no podrá condicionar la contratación del suministro de cualquiera de los servicios por parte del usuario residencial o persona, 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.”</p>
<p>Artículo 20°. Control de gasto</p>	<p>Art 20°, inciso primero COMENTARIO -La norma está redactada en su primera parte como si el derecho emanara del reglamento, de modo que éste también podría retirarlo. -El requisito de “previa notificación al suscriptor” es innecesario si éste lo ha autorizado expresamente como lo exige el inciso final: no sólo lo sabe, sino que lo ha aceptado. PROPUESTA “Los mecanismos de control de gasto que los proveedores ofrezcan al suscriptor podrán contemplar la suspensión del suministro del servicio ante lo cual este último deberá abonar el monto correspondiente que le informe el proveedor 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”.</p> <p>Art 20°, inciso segundo COMENTARIO Esta regla haría menos grave el no recargar, incentivando que la línea sólo quede para recibir llamadas, imponiendo una carga económica al operador de mantener activos dedicados al cliente que sólo recibe llamadas. PROPUESTA “Tratándose del servicio público de voz, la suspensión antes señalada operará respecto de las comunicaciones de entrada y de salida, excluidas las comunicaciones con destino a servicios de emergencia y otras comunicaciones gratuitas.”</p>
<p>Artículo 21°. Instalaciones interiores y equipos</p>	<p>Artículo 21, inciso primero COMENTARIO -Se entiende que la referencia a “los equipos” se refiere a equipos “terminales” y no a otros equipos indispensables para proveer el servicio. -En particular se debe explicitar que los “equipos terminales” no incluyen los modem para proveer acceso a internet e IPTV, ya que estos son partes indispensables de la red del proveedor del servicio (ver comentarios y propuesta del artículo 4°). -La norma hace extensiva al campo amplísimo de los servicios de telecomunicaciones, un criterio propio de la instalación interior del servicio público telefónico local (ITI), que es una realidad conocida desde hace mucho tiempo y confirmada por la experiencia y la práctica (y la estandarización de tecnologías y equipos). Lo anterior implica un riesgo enorme ante servicios hoy desconocidos y también respecto de aquellos que presentan un grado de mayor sofisticación, ya que significa obligar a los proveedores a adaptar sus procedimientos a cualquier tecnología que eventualmente ofrezca un proveedor de equipos o instalaciones. -Debe aplicarse el mismo criterio fijado en el artículo 52 sobre compatibilidad de servicio de voz sobre Internet con el servicio de acceso a Internet. -Se debe explicitar que la ITI es de costo del suscriptor ya que si la propiedad es de grandes dimensiones (por ej. parcela de 5000 m2) el cableado desde la red externa hasta el equipo terminal significa un costo relevante. PROPUESTA -Insertar después de la palabra “equipos” la expresión “terminales”. -Adicionar después del punto final del inciso primero, convertido en unto seguido, lo siguiente: “Con todo, el suscriptor deberá contratar o proveerse bajo su responsabilidad la instalación interior y los equipos terminales necesarios, con las características y condiciones mínimas requeridas por el proveedor del servicio, quien a su vez, será responsable de la entrega de tales especificaciones al suscriptor. Los equipos terminales de red (modem, optical network terminal, u otros) utilizados para proveer el servicio de acceso a Internet, IPTV o Telefonía IP, son parte integrante de la red del proveedor de servicios, y por tanto no son equipos terminales y sólo pueden ser provistos, instalados e intervenidos por el proveedor del respectivo servicio”. -Agregar a continuación del punto final del inciso: “El costo de la ITI será de cargo del suscriptor”.</p> <p>Artículo 21, inciso segundo COMENTARIO Nueva obligación que carece de fundamento legal, representa un alto riesgo para el proveedor del servicio, ya que esta garantía podría incluir instalaciones de terceros, quienes definen libremente la tecnología de los elementos a usar. Es además perjudicial pues obligaría a que los operadores deban manejar una gama indeterminada de soluciones, lo cual no se compadece con la eficiencia. Es contraria al principio fundamental de responsabilidad, pues libera al tercero que provee la instalación y al mismo tiempo podría agravar la situación de los operadores si el servicio se ve interrumpido por causa atribuible a esa instalación, ya que se pretendería aplicarles en tal caso la obligación de descuento e indemnización. PROPUESTA Sustituir la expresión “deberán” por “podrán”.</p>
<p>Artículo 22°. Instalaciones interiores en Edificios y condominios</p>	<p>Art 22°, inciso primero COMENTARIO -En su primera parte, la norma incide en una materia que excede el ámbito reglamentario sectorial y que debe estar definida en normas de urbanismo y construcciones. La norma sitúa el problema tardíamente, pues este elemento debe estar predeterminado en el diseño y construcción del edificio. -La norma genera una solución sólo aparente, en cuanto transfiere a la relación proveedores-suscriptores un aspecto que debe estar definido con antelación en la relación del constructor con los órganos ejecutores y controladores de la normativa atinente. -Por lo anterior, sugerimos que la autoridad sectorial suprima dicha parte de la norma y patrocine la elaboración de normas la norma legal correspondiente para el sector urbanismo y construcciones, de manera de resolver de modo eficaz el problema en la etapa de construcción y recepción de obras del edificio esta problemática. -La declaración de libertad de los copropietarios para que puedan elegir libremente entre múltiples proveedores el de su preferencia, no se compadece con el hecho de que estructuralmente se trata de capacidades limitadas y escasas y antes bien exacerba el conflicto que no depende de los proveedores, sino de los constructores. -Según el Art 21° la instalación interior es responsabilidad del Edificio, que podrá o no contratarla con la empresa proveedora. No queda clara que la responsabilidad por el “elemento de interfaz” es de la empresa constructora o de los propietarios del edificio posteriormente, ya que se localiza en dependencias del edificio. Este aspecto es clave para definir quién asume los costos y responsabilidad si no se cumple lo que ordena este artículo. PROPUESTA “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. El elemento de interfaz es de responsabilidad de los propietarios del edificio”.</p> <p>Art 22°, inciso segundo</p>

	<p>COMENTARIO</p> <p>-Valen los comentarios del inciso anterior, en cuanto la norma desplaza la responsabilidad sobre los proveedores y descarga de responsabilidad a los constructores, con lo cual se oscurece la verdadera solución del problema. Aparte de que parece una norma que excede el nivel reglamentario al establecer prohibiciones y que podría ser burlada, la autoridad sectorial debe patrocinarse que se dicte la norma legal correspondiente para el sector urbanismo y construcciones.</p> <p>-De acuerdo al Art 21°, la responsabilidad de la instalación interior es del suscriptor; en este caso del Edificio, quién podrá o no contratarla con la empresa proveedora, por lo que no cabe radicar en esta última la responsabilidad de cumplir lo ordenado en este artículo. ¿Cómo será responsable si la constructora construye por sí misma la instalación interior o subcontrata a un tercero? La instalación interior no es parte de la red de la empresa proveedora, se trata de elementos situados al interior de la propiedad del edificio.</p> <p>PROPUESTA</p> <p>"Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán 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 MINVU."</p>
Artículo 23°. Visitas de diagnóstico y/o de reparaciones	<p>Art 23°</p> <p>COMENTARIO</p> <p>Lo más probable es que cuando se realice la visita de diagnóstico y/o reparación el suscriptor no se encuentre en el domicilio. Atendido lo anterior, es necesario que el documento o guía de trabajo no se limite a la firma del suscriptor, sino de cualquier persona adulta del mismo domicilio o, en su caso, a una comunicación telefónica o electrónica en que conste la aceptación del suscriptor.</p> <p>PROPUESTA</p> <p>"Los proveedores de servicios de telecomunicaciones sólo podrán cobrar por visitas de diagnóstico y/o de reparaciones que estén respaldadas a través de una comunicación telefónica o electrónica en que conste la aceptación del suscriptor o por un documento o guía de trabajo, debidamente firmado por el suscriptor o por persona adulta del mismo domicilio, siempre que, no habiéndose contratado la garantía de mantenimiento 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".</p>
Artículo 24°. Responsabilidad de pago del suscriptor	<p>Art 24°</p> <p>COMENTARIO</p> <p>Es necesario precisar los niveles especiales de servicios de emergencia que se encuentran exentas de pago.</p> <p>PROPUESTA</p> <p>"La Subsecretaría, a través de resolución exenta publicada en el Diario Oficial, determinará los niveles especiales de servicios de emergencia que se encontrarán exentas de pago".</p>
Artículo 25°. Facilidades de verificación de consumo	<p>Art 25°, inciso primero</p> <p>COMENTARIO</p> <p>-Esta obligación carece de fuente legal. En efecto, la obligación de suministro de facilidades para este objeto es una materia regulada en la ley (artículo 2° de la ley N° 19.302) en la modalidad allí indicada y sólo para el servicio público telefónico, de manera que se excede el marco legal. Además se omite la condición legal expresa de que las facilidades se ofrecen a solicitud del suscriptor y a sus expensas.</p> <p>-Sólo tiene sentido si el servicio se presta en la modalidad de cobro variable según consumo (la norma legal citada fue establecida cuando el servicio telefónico local era provisto sólo bajo sistema local medido).</p> <p>PROPUESTA</p> <p>Suprimir la norma.</p> <p>En su defecto, modificarla en los términos siguientes: "Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán ofrecer a solicitud y a costo del suscriptor que contrate servicios con cobro variable por consumo, facilidades que permitan a éste 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 de consulta".</p>
Artículo 26°. Obligación de informar plazos de vigencia de recargas	
Artículo 27°. Datos personales de suscriptores	<p>Art 27°</p> <p>COMENTARIO</p> <p>La expresión "provisión" es excesivamente restrictiva y es riesgoso generar impedimentos para el uso de información imprescindible para el correcto funcionamiento de un servicio de telecomunicaciones</p> <p>PROPUESTA</p> <p>Sustituir la frase "sólo podrá utilizarse para los fines específicos de la provisión del servicio" por "...sólo podrá utilizarse para la provisión, facturación, información y demás fines propios del servicio...".</p>
Artículo 28°. Traslados de los servicios	
Artículo 29°. Finalización del contrato por parte suscriptor	<p>Art 29°, inciso primero</p> <p>COMENTARIO</p> <p>-Extiende plazos de término de contrato impuestos para la voz en el marco de la Portabilidad del Número (antes incluso era 10 días para la voz) al resto de servicios.</p> <p>-Carece de fundamento legal respecto de los proveedores que no son concesionarios ni permisionarios, como son los ISP o los proveedores de servicios complementarios, y reduce la autonomía de todos ellos por cuanto no es propio del reglamento fijar normas sobre el contenido de los contratos ni regular directamente actividades económicas, ni prohibir o excluir pactos lícitos, como el de contratos sujetos a plazo</p> <p>PROPUESTA</p> <p>Mantener la norma sólo para los servicios de voz, sustituyendo la frase "cualquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento" por la frase "servicios públicos de voz".</p>
Artículo 30°. Finalización del contrato por no pago	<p>Art 30°, inciso primero</p> <p>COMENTARIO</p> <p>Carece de fuente legal. El efecto del incumplimiento de las obligaciones patrimoniales es una materia regulada por las normas generales (resolución por incumplimiento). El reglamento del SPT reguló esta materia respecto del SPT, sobre la base de que los contratos de suministro contenían dicha restricción, lo cual aplica a los serv. de voz. Respecto a la extensión de esta norma a los demás serv. no existe ningún antecedente legal que permita restringir o suspender el derecho de los proveded.de poner término a los serv. impagos.</p> <p>PPTA</p> <p>"El no pago del servicio adeudado en la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, faculta al proveedor del servicio para poner término al contrato de suministro correspondiente.</p> <p>En el caso de los servicios públicos de voz, el no pago del serv. adeudado dentro de los 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento del documento de cobro, faculta al proveedor del serv. para poner término al contrato de suministro correspondiente"</p> <p>Art 30°, inciso tercero</p> <p>COMENTARIO</p> <p>La expresión "poner término al suministro" en la hipótesis que se regula es equívoca, pues sugiere que hay obligación de suministro sin que medie la pertinente recarga y que éste sólo se puede cortar vencido el plazo indicado, lo que sería absurdo. Debe decir "contrato" en vez de "suministro".</p> <p>Esto, además, sería contradictorio con lo indicado en el art 50° de esta misma propuesta de Reglamento.</p> <p>Cabe hacer presente, además, que la numeración telefónica es un bien escaso, especialmente para las operaciones móviles. El plazo indicado es superior al que administran hoy las cias. telefónicas, lo que implica que la reutilización de números se complejiza imponiendo una carga adicional a la necesidad de solicitar nuevas asignaciones de numeración, por lo que el plazo es excesivo y perjudicial para el serv. En caso que Subtel esté considerando, en paralelo a esta medida, flexibilizar los requisitos para solicitar nueva numeración, se hace presente que medidas de este tipo deben evaluarse en vista a las adecuaciones de estructura de numeración de todo el sistema telefónico en el largo plazo.</p> <p>PPTA</p> <p>"En el caso del suscriptor de servicio en modalidad de prepago, la inexistencia de recargas en un periodo de 90 días corridos desde la última recarga, faculta al proveded.del serv. a poner término al contrato correspondiente"</p> <p>Art 30°, inciso cuarto</p> <p>COMENTARIO</p> <p>-Excede la ley en cuanto no procede establecer por reglamento una nueva obligación para condicionar el ejercicio de un derecho básico del operador ante el no pago de la cuenta, toda vez que el suscriptor ha sido previamente notificado con el documento de cobro. Se propone que sea facultad del proveedor de Serv.</p> <p>-En subsidio, de mantenerse la norma, debería ser modificada en algunos aspectos</p> <p>-No debería informarse la fecha en que se pondrá término concretamente, sino la oportunidad o plazo prevista para ello. Interno:</p> <p>-Debe especificarse que se trata del no pago de la deuda, ya que hay otros casos en que también se pone término al suministro (ej.Decisión del suscriptor)</p> <p>-También debería especificarse el medio para esta comunicación</p> <p>PPTA</p> <p>-Eliminar este inciso</p> <p>-En subsidio, sustituir la norma por la siguiente: "Los proveded.de serv. deberán informar al suscriptor con una anticipación de al menos 10 días corridos, telefónicamente o por otro medio físico o electrónico, el plazo en que se pondrá término al suministro por no pago del mismo"</p>

	<p>Artículo 31°. Reconfiguración del servicio a prepago</p>	<p>Art 31°, inciso primero. COMENTARIO -"Podrán": indica que en principio es facultativo hacerlo para los operadores, lo cual está bien, por cuanto no existe norma legal alguna que los obligue a suministrar servicios bajo modalidad de prepago. Sin embargo, esto se invierte en el inciso siguiente, en que el pago con retardo entrega la opción de elegir el régimen al suscriptor o usuario.</p> <p>Art 31°, inciso segundo COMENTARIO -Esta norma es análoga a la actual, salvo que ahora aplica a todos los servicios de telecomunicaciones. Con esta norma, la fórmula de prepago en los servicios, facultativa de los operadores según el inciso primero, pasa a ser opcional para los usuarios y obligatoria para los operadores, en razón del pago con retardo: es absurdo que la mora implique mayores opciones para el deudor y es improcedente que el reglamento altere el contrato de suministro. Carece de fundamento legal y afecta no sólo la libertad de los operadores para determinar sus políticas comerciales, sino afecta su derecho a disponer de los recursos técnicos liberados en virtud del término del contrato, y equivale a una especie de contratación sin voluntad del proveedor, lo que vulnera principios jurídicos fundamentales, entre ellos el de uso, goce y disposición de bienes dentro de la normativa legal. El prepago debe ser siempre una opción del oferente de los servicios en uso de su libertad económica</p> <p>PROPUESTA "En caso de que el suscriptor de servicio de voz 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"</p> <p>Art 31°, inciso tercero COMENTARIO -La opción de prepago sólo existe para los servicios de voz, por las razones antedichas.</p> <p>PROPUESTA Intercalar la frase "de servicios de voz" entre la palabra "suscriptores" y la frase "que decidan optar por"</p>
CAPITULO IV: De los Servicios Públicos de Voz	Artículo 32°. Introducción	
	Artículo 33°. Definición de la red pública telefónica	
	Artículo 34°. No negación del servicio y zona de servicio	<p>Art 34° COMENTARIO Omite el plazo de dos años que establece el artículo 24C de la LGT para proveer el servicio público telefónico; se debe explicitar también este plazo si se está repitiendo la obligación que ya está en el 24B de la LGT de proveer servicio. Se deben incorporar las causales que permiten a los proveedores de servicios de telefonía negarse a suministrar sus servicios, tales como, que el usuario tenga deuda morosa con el proveedor, que al suscriptor se le haya puesto término al contrato de suministro por falta de pago o que no cumpla las políticas comerciales del proveedor, en cuyo caso, el proveedor se encontrará obligado a proporcionar el servicio en modalidad de prepago.</p> <p>PROPUESTA Agregar el siguiente inciso: "El servicio deberá ser otorgado dentro del plazo ofrecido por la compañía telefónica, el que no podrá ser superior a dos años, contados desde la fecha de la solicitud, salvo que se produjere un caso fortuito o fuerza mayor que impida al proveedor atender la petición". Los proveedores de servicios de telefonía pública de voz no estarán obligados a suministrar sus servicios: a) Respecto de nuevas altas en caso que el solicitante sea usuario que tenga deuda morosa con la compañía; b) Respecto de nuevas altas en caso que el solicitante haya sido suscriptor y se le haya puesto término al contrato de suministro por falta de pago; c) Respecto de nuevas altas en caso que el solicitante no cumpla las políticas comerciales definidas por la compañía y que deberán estar disponibles en la página web del proveedor. En todo caso, el proveedor se encontrará obligado a proporcionar el servicio en modalidad de prepago".</p>
	Artículo 35°. Menciones del contrato del servicio público de voz	<p>Art 35° COMENTARIO En coherencia con el comentario al inciso primero de los artículos 17 y 18, se debe precisar que se refiere a casos de contratos de adhesión con clientes residenciales y personas, no a los suscritos con clientes empresas.</p> <p>PROPUESTA "Todo contrato de suministro de servicio público de voz que se suscriba con clientes residenciales y personas, deberá referirse explícitamente, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y sus tarifas, de ser el caso:"</p> <p>Art 35°, letra d) COMENTARIO -Este capítulo regula el contrato del servicio de voz, por lo que no correspondería que se incluyan condiciones del servicio de acceso a Internet, que es otro servicio regulado en el Capítulo V. -Si de lo que se trata, es de que el cliente que desea contratar el servicio de voz sobre Internet contrate un servicio de acceso a Internet que tenga los atributos suficientes, debe explicitarse mejor la norma para evitar que se interprete en el sentido anterior.</p> <p>PROPUESTA "d) Características y condiciones mínimas del servicio de acceso a Internet u otros de los que debiera disponer el interesado para contratar el servicio de voz sobre Internet;"</p> <p>Art 35°, letra g) COMENTARIO -El servicio de acceso a Internet no es un servicio que se "habilite" o no a la línea telefónica (salvo que se refiera al acceso conmutado que ya casi no existe), sino que es otro servicio que es contratado en forma independiente por el cliente. Se debe omitir de esta lista de Habilitación de acceso por cuanto no está asociado al servicio de voz. -Cabe hacer presente que los casos enunciados no son aplicables a todos los servicios; por ejemplo, en el caso de voz móvil no aplica lo referido al acceso de larga distancia nacional.</p> <p>PROPUESTA -Suprimir la frase "a servicios de acceso a Internet" -Incorporar al final, antes del punto y coma y precedido de una coma, la frase "cuando corresponda de acuerdo a la naturaleza del servicio".</p> <p>Art 35°, letra h) COMENTARIO No se advierte por qué se omite de la Habilitación al servicio de VoIP y se crea el servicio de Inhabilitación. Debe darse el mismo tratamiento de acceso y que el cliente solicite el acceso y no la inhabilitación. Ver art 38° siguiente</p> <p>PROPUESTA "h) Habilitación 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;"</p> <p>Art 35°, letra i) COMENTARIO -Debe reflejar que se trata de la habilitación o deshabilitación selectiva de la facturación de planes de portadores, acorde al Of.Circ. N° 64 de 2011, y no al bloqueo técnico de acceso en la red de la cia local ya que esto no es técnicamente factible. -El servicio referido no aplica a los concesionarios de telefonía móvil.</p> <p>PROPUESTA "Habilitación o deshabilitación selectiva de facturación de planes de uno o más portadores por parte de las compañías locales"</p>

<p>Artículo 36°. Intelligibilidad de precios y tarifas dentro de planes</p>	<p>Art 36°, inciso primero COMENTARIO -Parece innecesaria, ya que la hipótesis que regula no debería implicar que no se aplique el resto de los literales. -En la frase "...deberá contemplar la información contenida en el resto de los literales del presente artículo", la referencia parece errónea: en vez de "al presente artículo" debería decir al "precedente artículo" o "artículo anterior". PROPUESTA Suprimir o precisar la referencia del artículo sustituyendo "del presente artículo" por "del artículo anterior"</p> <p>Art 36°, inciso segundo COMENTARIO -La exigencia de mantener esta información disponible para cada llamada genera una carga importantísima en la red, originando costos que deberán ser asumidos por todos los clientes, encareciéndose el precio por minuto. En caso que el objeto del artículo sea que lo paguen sólo aquellos usuarios que lo soliciten, ello tiene complicaciones técnicas mayores por cuanto hacer este tipo de identificación dependiendo del usuario que realiza la llamada no es viable técnicamente y mucho menos aun si las empresas se encuentran impedidas de realizar cobros por llamadas que no se han establecido. Con el objeto de buscar medidas técnicas que cumplan el mismo objetivo, pero que tengan menos efectos sobre los clientes se sugiere reemplazar la palabra "informar" por "identificar" PROPUESTA Suprimir el inciso. En subsidio, reemplazar por lo siguiente: "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 habilitar un sistema que permita a los suscriptores identificar que la llamada realizada corresponde a una comunicación fuera de la red, de acuerdo al plan comercial contratado."</p>
<p>Artículo 37°. Comunicación entre servicios públicos de voz</p>	
<p>Artículo 38°. Habilitaciones e Inhabilitaciones</p>	<p>Art 38°, inciso primero COMENTARIO -El concepto de accesos que ha operado resulta distorsionado y oscurecido al recargarlo con situaciones que no se relacionan con comunicaciones telefónicas de acceso. El servicio de acceso a Internet y el servicio de roaming no se "habilitan en la línea telefónica, sino que son contratados en forma independiente por el cliente. Se deben omitir de esta lista de Habilitación de acceso en la línea telefónica. Ver supra artículo 35 letra h -A mayor abundamiento, se hace presente que existen otras medidas, alternativas, que permitan al usuario determinar si usa o no los servicios de roaming al llegar a un país específico, como la que contempla el artículo 48° de este proyecto de reglamento, y que se debe avanzar en comunicar de mejor forma estas opciones. PROPUESTA Eliminar la referencia al servicio de acceso a Internet y al roaming</p> <p>Art 38°, inciso tercero COMENTARIO Debe reflejar que se trata de la habilitación o deshabilitación selectiva de la facturación de planes de portadores, acorde al Oficio Circular N° 64 de 2011, y no al bloqueo técnico de acceso en la red de la compañía local ya que esto no es técnicamente factible. PROPUESTA "En el caso del servicio de larga distancia, los proveedores de servicios telefónicos locales podrán implementar un sistema de habilitación y deshabilitación selectiva de facturación de planes de uno o más portadores".</p>
<p>Artículo 39°. Inhabilitaciones implican no pago</p>	<p>Art 39° COMENTARIO Se debe eliminar la referencia al servicio de acceso a Internet y de Roaming de Datos porque no son servicios asociados a la línea telefónica (ver comentario Art.38) PROPUESTA Suprimir la frase "para el servicio de acceso a Internet, para servicios de Roaming de comunicaciones telefónicas, mensajería y servicio de Roaming de datos".</p>
<p>Artículo 40°. Habilitaciones SSSC</p>	
<p>Artículo 41°. No subordinación de contratación a habilitaciones</p>	
<p>Artículo 42°. Guía telefónica e informaciones.</p>	<p>Art 42°, inciso primero COMENTARIO -Debe consagrarse como medio idóneo aunque no exclusivo el de la página web, no hay otro medio idóneo para el atributo de actualizada -Debe suprimirse la elección del usuario: no tiene sentido si no es para conservar la "guía en papel", que no tiene los atributos exigidos. -Opción de elección por el usuario debería estar acotada a determinadas alternativas y no entregada a discreción del usuario -En un contexto de fin de las zonas primarias, la frase "de todos aquellos suscriptores locales..." da pábulo a pensar que se trata de una única guía para todo el país (hoy son por zonas primarias). Por razones de facilidad de consulta se debe permitir emitir guías por zonas geográficas. -Para hacerla más coherente con la normativa sobre protección de datos, debería señalarse la facultad del suscriptor de revocar esta autorización en cualquier tiempo. -Se debe concretar la eliminación de la obligación de proveer guía en papel, pues éste por definición no satisface la actualización requerida. -La autorización previa del titular de los datos para su inserción en la guía, es una exigencia nueva que desde el punto de vista jurídico se justifica en el contexto de las disposiciones sobre protección de los datos personales y el actual desarrollo tecnológico, desde que la guía telefónica constituye, por definición, una base de datos accesible de manera irrestricta, digitalizada o susceptible de ser digitalizada por terceros y dar lugar a procesamiento de los datos para fines ajenos, de modo que representa un riesgo para los derechos del titular. PROPUESTA "El proveedor de servicio telefónico local debe disponer en todo momento, a través de una página web, u otro medio idóneo que garantice 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 los suscriptores locales de una determinada región o agrupación de regiones, que hayan autorizado 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."</p> <p>Art 42°, inciso segundo COMENTARIO El suscriptor debería ser consultado en forma separada y específica acerca de si opta porque sus datos puedan informarse a través de los niveles de informaciones. En efecto, en este caso, a diferencia del anterior, se trata de consultas específicas a los niveles de informaciones respectivos, y no de acceso a toda la base de datos. La utilidad de la consulta desde el punto de vista del usuario es mucho más intensa que la de acceder a la totalidad de la guía. PROPUESTA "Asimismo, la información respecto de los suscriptores tampoco podrá ser informada a través de los niveles de informaciones sino en el caso en que los suscriptores la autoricen especialmente".</p>
<p>Artículo 43°. Modificación de numeración</p>	<p>Art 43° COMENTARIO Se estima que este plazo es excesivo dada la dinámica del mercado y de las necesidades propias que, eventualmente, requieren de plazos más cortos. PROPUESTA "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 45 días corridos por parte del proveedor de servicios a éstos".</p>
<p>Artículo 44°. Corte de servicios LD</p>	<p>Art 44° COMENTARIO -En el reglamento actual hay una norma análoga, pero está referida a la facultad del portador de suspender por no pago por su propia cuenta al servicio de larga distancia (artículo 56 bis), lo cual tiene lógica pues la compañía efectúa un trabajo decidido por el portador. En esta norma se generaliza el pago y da pábulo a que también el portador tendría que pagar cuando la compañía realiza el corte del servicio básico y por ende, el de larga distancia: lo cual genera el riesgo de que el portador tendría un derecho a exigir el corte también del servicio local y la compañía no podría negarlo, lo que afectaría la política de corte. PROPUESTA Mantener en lo pertinente la norma del actual reglamento (artículo 56 bis)</p>

<p>Artículo 45°. Descuentos e indemnizaciones de los servicios públicos de voz</p>	<p>Art 45, inciso segundo COMENTARIO -La ley señala cual es el valor fijo para este efecto y no incluye "servicios directamente asociados al servicio público telefónico"; una obligación patrimonial legal no puede ser alterada por reglamento. -Debe precisarse el valor a considerar para los descuentos e indemnización por el respectivo servicio cuando éste se presta paquetizado. PROPUESTA Reemplazar hasta el primer punto seguido por: "Para estos efectos, en el servicio de postpago, se entenderá que la tarifa mensual corresponde al valor fijo que el suscriptor paga al mes al proveedor del servicio, con independencia de que dicho valor lleve aparejado tráfico o no. En caso que la tarifa mensual correspondiera a una oferta conjunta y sólo exista suspensión, interrupción o alteración del servicio público de voz, para calcular los descuentos e indemnización se atenderá a la renta del plan de voz individual comercializado por el proveedor".</p> <p>Art 45, inciso tercero COMENTARIO -Vulnera la ley señalar que el descuento y/o indemnización deben realizarse en el mismo ciclo de facturación en que ocurrió la suspensión o interrupción, ya que ella señala que "deberán incluirse en el documento de cobro más próximo". -Por lo tanto, no procede aplicar reajustes e intereses si el descuento y/o indemnización se aplican en la boleta más próxima. PROPUESTA Suprimir la norma.</p> <p>Art 45, inciso cuarto COMENTARIO -Pareciera que se consagra una indemnización en dinero, lo que excede el inciso tercero del art 27 de la ley, que establece que se realizarán "mediante la prórroga del tiempo de vigencia de las tarjetas". La ley señala que "a objeto de la indemnización se deberá atender a niveles promedios de consumo mensual", donde consumo debe entenderse expresado en tiempo. La compensación opera en tiempo precisamente porque se trata de casos en que no existe "facturación y cobro de un cargo fijo". -El plazo de 48 hrs se aparta de la ley, que ordena se descuenta de la cuenta o factura mensual. Es contra la cuenta mensual que se otorga la prórroga del tiempo (no obsta a que las Cías. anticipen ese hecho en la medida de sus posibilidades). En la telefonía móvil, ese plazo no permite siquiera identificar a los clientes afectados, dada la dificultad de asociarlos a una ubicación geográfica. -El pago de reajustes e intereses no procede si la devolución es en tiempo de comunicación. PROPUESTA Reemplazar desde el punto seguido por: "Para efectos del cálculo de la indemnización, en que la prórroga del período de vigencia del saldo corresponderá al triple del descuento, se considerará el promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del tiempo de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses. Tratándose de suscriptores nuevos de menos de 3 meses, se atenderá al o los meses que lleve como usuario del servicio".</p> <p>Art 45, inciso quinto COMENTARIO La LGT no señala que sus normas sean sin perjuicio de las de defensa del consumidor o las generales: respecto de otras leyes, compete a los tribunales interpretar esas normas y no al reglamento. A su vez, el art 2° bis de la ley 19496 señala que sus normas no serán aplicables a servicios regulados en leyes especiales, "salvo: c) en lo relativo al derecho del consumidor a recurrir en forma individual... para ser indemnizado... siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales": la LGT tiene un procedimiento indemnizatorio y no cabe aplicar la dicha ley. PROPUESTA Suprimir la norma.</p>
<p>Artículo 46°. Circunstancias de suspensiones, interrupciones o alteraciones de los servicios públicos de voz</p>	<p>Art 46° COMENTARIO La norma excede el marco legal en cuanto apunta a establecer una presunción –en los términos del artículo 47 del C. Civil- sobre la existencia del hecho que causa el derecho a los descuentos e indemnizaciones en referencia: en efecto, se pretende inferir un hecho desconocido (suspensión, interrupción o alteración del servicio) a partir de las hipótesis o premisas descritas en los literales. Al margen de que las hipótesis referidas no reúnen caracteres suficientes para ser tomadas como bases de una presunción, según se demuestra en los párrafos siguientes, "las presunciones son legales o judiciales" (artículo 1712 del C. Civil). Son legales "si los antecedentes o circunstancias que dan motivo a la presunción son determinados por la ley" (artículo 47 del C. Civil). En consecuencia, tales circunstancias no pueden ser establecidas mediante norma reglamentaria. El presente artículo, entendemos, pretende resolver sobre el sujeto que debe ser beneficiado con las devoluciones o indemnizaciones en los servicios móviles motivo de las indisponibilidades previstas en la ley; sin embargo, se basa en un supuesto erróneo, cual es que las redes móviles contemplan "la permanente ubicuidad del suscriptor", lo cual no ocurre en red móvil alguna. Las redes móviles permiten ubicar a los usuarios por Zonas de ubicación –location areas– que pueden ser muy amplias y mayores, en general, que las zonas de indisponibilidad, y sobre las cuales no es posible intervenir con fines de gestión por cuanto son administradas a nivel de los equipos de red de forma automática, dinámica y sin posibilidad de gestión. Para identificar a un usuario en una determinada radiobase –en una ubicación geográfica específica es imposible sin acceder a información de posicionamiento que sólo poseen algunos equipos– se debe acceder a los registros de tráfico (CDR), los cuales se generan únicamente ante una llamada realizada: si el usuario no realiza o recibe una llamada, es imposible conocer en que celda está o estuvo en un momento determinado. Al margen de lo anterior, debe agregarse que en el caso del prepago las operaciones pertinentes, en el caso en que resultaren factibles (estos, es a partir de una llamada del usuario) deberían ejecutarse antes de 48 horas para poder cumplir con devolver en ese plazo conforme al artículo 45 inciso penúltimo, lo cual, dado los análisis indicados, resulta virtualmente imposible. PROPUESTA Suprimir la norma.</p> <p>Art 46°, letra a) COMENTARIO Como se indicó, en los servicios móviles no es factible determinar si el usuario se encontraba o no en un lugar con indisponibilidad y para ubicarlo en otro lugar, ello solo es posible si realiza o recibe una llamada en ese mismo periodo.</p> <p>Art 46°, letra b) COMENTARIO Lo indicado en los puntos precedentes implica que, dada la imposibilidad de determinar la ubicación de un usuario, salvo que realice o reciba una llamada, se realizarán devoluciones e indemnizaciones a usuarios en función de su domicilio, lo cual será permanente fuente de errores, por cuanto el domicilio, normalmente de facturación, no tiene una relación directa con los lugares de habitación y menos aún con los lugares de movimiento habitual de los usuarios.</p>
<p>Artículo 47°. Caso fortuito y/o fuerza mayor para indemnizaciones</p>	<p>Art 47° COMENTARIO La norma aplica el principio de que incumbe la prueba de las obligaciones y de su extinción a quien alega aquéllas o ésta (art. 1698 del C. Civil). Sin embargo, carece de fundamento legal señalar que las alegaciones "deberán realizarse en el marco de los procedimientos establecidos por la Subsecretaría de Telecomunicaciones", pues los procedimientos son los establecidos por la ley y los reglamentos complementarios, incluidos los recursos ante los Tribunales, acorde al debido proceso. No cabe restringir esta norma a las "alegaciones", debe también referirse a la prueba, que es lo esencial del principio jurídico citado y un derecho del proveedor. PROPUESTA Insertar después de "alegaciones" la expresión "y prueba". Suprimir la expresión "por la Subsecretaría de Telecomunicaciones o reemplazarla".</p>
<p>Artículo 48°. Roaming internacional</p>	<p>Art 48° COMENTARIO -Es necesario explicitar correctamente qué se entiende por "sesión de roaming", ya que si se diera pábulo a entender que ésta se refiere a cada vez que el usuario hace uso de los servicios en modalidad de roaming, la obligación impuesta en este artículo se haría imposible de cumplir. En general, este tipo de mensajes puede ser enviado cuando se detecta que el usuario se registra en una red extranjera, lo cual ocurre al encender el equipo en otro país o, dependiendo del caso, cuando el equipo entra en zona de cobertura de una red extranjera. Este mensaje es viable enviarlo la primera vez que esto ocurre, pero es inviable si se obliga a enviarlo por cada intento de llamada o de conexión a la red de datos. Del mismo modo, el envío de un mensaje de este tipo no garantiza que el usuario lo lea, lo que debe quedar fuera de la responsabilidad del operador. PROPUESTA Agregar lo siguiente, luego del punto seguido, que pasa a ser coma: "esto es, cuando encienda el equipo en otro país o, dependiendo del caso, cuando el equipo entra en la zona de cobertura de una red extranjera".</p>
<p>Artículo 49°. Numeración Servicios Complementarios</p>	



<p>Artículo 50°. Recuperación de Saldo del Prepago</p>	<p>Art 50°, inciso primero COMENTARIO No fija plazo para que la nueva recarga produzca este efecto: acorde con el artículo 51, esa nueva recarga debería producirse hasta los 180 días contados desde la última efectuada. La ambigüedad es agravada por el inciso segundo. PROPUESTA Reemplazar en lo pertinente por: "...recuperará el saldo no utilizado por el sólo hecho de efectuar una nueva recarga antes de 180 días desde la última realizada"</p> <p>Art 50°, inciso segundo COMENTARIO Es muy ambiguo, pues parece que el usuario podría efectuar recargas después de 180 días pasados desde la última, y que la única consecuencia sería que no recuperaría el saldo. Esto contradice la norma del artículo 51, en cuanto señala que "transcurridos 180 días corridos desde... la última recarga", los proveedores podrían "reassignar la numeración de abonado que sea liberada, incluso aquella que haya sido portada" y el artículo 30 inciso penúltimo. PROPUESTA "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 al momento de poner término al contrato, en caso que corresponda, a que se le restituya el saldo no utilizado ni aún en caso de efectuar una nueva recarga".</p> <p>Art 50°, inciso tercero COMENTARIO Si la idea es que físicamente la caja lleve ese detalle, la primera parte hasta el primer punto seguido es excesiva y expone al proveedor a que esas condiciones, dados los cambios de mercado y la forma de distribución, sobre todo de precio, queden obsoletas y sean incluso discriminatorias para el comprador, por el hecho de que siempre habrá un lapso difícil de prever hasta su adquisición. PROPUESTA Suprimir el siguiente texto: "Los kit 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".</p>
<p>Artículo 51°. Reasignación de numeración</p>	<p>Art 51° COMENTARIO No es claro el texto respecto de la numeración portada, pues da la impresión que aquella numeración que ha sido portada desde el operador (portación out) puede ser reutilizada, lo que desnaturaliza el proceso y podría implicar complicaciones técnicas imposibles de resolver. PROPUESTA Cambiar la frase "incluyendo aquella que haya sido portada" por "independientemente de si dicha numeración fue asignada al proveedor directamente por la Subsecretaría de Telecomunicaciones o proviene de un usuario que ha ejercido su derecho a portar el número a dicho proveedor."</p>
<p>Artículo 52°. Condiciones y obligaciones de proveedores y suscriptores de Voz sobre Internet</p>	<p>Art 52°, inciso primero COMENTARIO -La norma es ilegal: bajo la apariencia de hacerlos contractualmente responsables, parece otorgarles una amplia exención de deberes legales y reglamentarios, remitiéndose sólo a los de origen contractual. -Da margen a que se entienda que no están sujetos a las normas legales y reglamentarias que rigen a los servicios públicos, entre ellas, por ejemplo, las relativas a interrupción del servicio y descuentos e indemnizaciones, si en la amplia gama de "las condiciones, oportunidad y calidad" se les refiere a los términos ofrecidos y contratados, y no a los regulados. Son un servicio público de telecomunicaciones como tal sujeto a las normas antedichas. -La norma es innecesaria pues las normas generales del derecho (C. Civil, artículo 1545) establecen la obligatoriedad de los contratos y, además, este mismo proyecto de reglamento reitera ese principio general en el artículo 16, respecto de todos los proveedores. PROPUESTA Suprimir la norma.</p>
<p>CAPITULO V: Del Servicio de Acceso a Internet</p>	<p>Artículo 53°. Información a publicar</p>
<p>Artículo 54°. Mediciones a publicar</p>	<p>Art 53°, inciso primero COMENTARIO Fija las mismas obligaciones que el Reglamento de Neutralidad, que está expresamente referido en las normas legales sobre neutralidad de red y debiera estarlo también en esta normativa. PROPUESTA Agregar después de la frase "garantías del servicio", convirtiendo el punto seguido en coma, la siguiente frase: "todo ello en conformidad con las normas sobre neutralidad de red previstas en el reglamento especial sobre esta materia"</p>
<p>Artículo 55°. Privacidad y seguridad de suscriptores y usuarios</p>	<p>Art 55° COMENTARIO Esta materia ya está regulada en la ley de Neutralidad y no procede que por vía reglamentaria se modifique el alcance y se agrave la carga de dicha disposición legal. En particular, la ley se refiere a "procurarán" - y no a "deberán", preservar la privacidad de los usuarios, la protección contra virus y la seguridad de la red, y no la seguridad de los usuarios como lo señala el texto propuesto. PROPUESTA Suprímirla porque ya está en la ley y en el Reglamento de Neutralidad en términos distintos o sustituirla por los mismos términos usados en dicha normativa: "Los ISP procurarán preservar la privacidad de los usuarios, la protección contra virus y la seguridad de la red, utilizando para ello las herramientas tecnológicas disponibles".</p>
<p>Artículo 56°. Libertad de conectar dispositivos</p>	<p>Art 56° COMENTARIO Para evitar duplicidades y problemas de aplicación, es necesario que se reproduzcan textualmente las normas especiales del reglamento de neutralidad sobre esta materia, cosa que no ocurre en la especie, o que se haga remisión a ellas. Por ejemplo, omite que no se debe afectar la seguridad de la red. PROPUESTA Reemplazar por el texto del Reglamento de Neutralidad: "Los usuarios tendrán derecho a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y que los mismos no dañen o perjudiquen la seguridad de la red o la calidad del servicio prestado a terceros".</p>
<p>Artículo 57°. Menciones del contrato de acceso a Internet</p>	<p>Art 57° COMENTARIO Se deben incorporar las causales que permiten a los proveedores de servicios de acceso a internet negarse a suministrar sus servicios, tales como, que el usuario tenga deuda morosa con el proveedor, que al suscriptor se le haya puesto término al contrato de suministro por falta de pago o que no cumpla las políticas comerciales del proveedor, en cuyo caso, el proveedor se encontrará obligado a proporcionar el servicio en modalidad de prepago. PROPUESTA Incorporar el siguiente inciso final: Los proveedores de servicios de acceso a internet no estarán obligados a suministrar sus servicios: a) Respecto de nuevas altas en caso que el solicitante sea usuario que tenga deuda morosa con la compañía; b) Respecto de nuevas altas en caso que el solicitante haya sido suscriptor y se le haya puesto término al contrato de suministro por falta de pago; c) Respecto de nuevas altas en caso que el solicitante no cumpla las políticas comerciales definidas por la compañía y que deberán estar disponibles en la página web del proveedor. En todo caso, el proveedor se encontrará obligado a proporcionar el servicio en modalidad de prepago.</p>
<p>Artículo 58°. Indisponibilidad de servicio para descuentos e indemnizaciones</p>	
<p>Artículo 59°. Descuentos e indemnizaciones del servicio de acceso a Internet</p>	<p>Art 59°, inciso segundo COMENTARIO Aplica comentario del artículo 45, inciso segundo PROPUESTA Reemplazar hasta el primer punto seguido por: "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. En caso que la tarifa mensual corresponda a una oferta conjunta y sólo exista suspensión, interrupción o alteración del servicio de acceso a internet, para los efectos de calcular los descuentos e indemnizaciones se tomará como base la renta del plan de acceso a internet individual comercializado por el proveedor".</p> <p>Art 59°, inciso tercero COMENTARIO Aplica comentario del artículo 45, inciso tercero PROPUESTA Suprimir esta norma.</p>

		<p>Art 59°, inciso cuarto  COMENTARIO  - Aplica comentario del artículo 45, inciso cuarto  - Además, en el caso del servicio de prepago de banda ancha móvil, el artículo es erróneo al establecer una ampliación del "tiempo de vigencia del saldo" por cuanto en general las modalidades de comercialización de estos servicios no operan a través de saldos monetarios, sino a través de tiempos de uso del servicio, por ejemplo, una hora de conexión, un día, una semana, un mes, etc.  PROPUESTA  "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, en que la prórroga del periodo de vigencia del saldo corresponderá al triple del descuento, se considerará el promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del tiempo de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses. Tratándose de suscriptores nuevos de menos de tres meses, se deberá considerar el o los meses que lleve como usuario en el servicio".  -Suprimir lo siguiente: "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"</p> <p>Art 59°, inciso quinto  COMENTARIO  Aplica comentario del artículo 45, inciso final  PROPUESTA  Suprimir el inciso</p>
	Artículo 60°. Circunstancias de suspensiones, interrupciones o alteraciones del servicio de acceso a Internet	<p>Art 60°  COMENTARIO  Aplican los mismos comentarios legales del artículo 46.  PROPUESTA  Suprimir el artículo</p>
	Artículo 61°. Caso fortuito y/o fuerza mayor para indemnizaciones	<p>Art 61°  COMENTARIO  Aplican los mismos comentarios legales del artículo 47.  PROPUESTA  Insertar después de la palabra "alegaciones" la expresión "y prueba".  Suprimir la expresión "por la Subsecretaría de Telecomunicaciones"</p>
	Artículo 62°. Control de gasto para Roaming de datos	<p>Art 62°  COMENTARIO  Para cumplir con este artículo se deben efectuar desarrollos de sistemas que permitan el control de gastos de los usuarios.  Del mismo modo, en gran parte de los países la actualización de las llamadas no es en línea, por lo que es necesario tener presente que podrían existir diferencias en los límites establecidos.  Es recomendable que la norma sea facultativa durante un tiempo, con el fin de permitir el desarrollo del servicio comercialmente en el mercado, previo a su regulación.  PROPUESTA  Reemplazar la palabra "deberán" por "podrán".  En subsidio, se debería fijar un plazo especial para la entrada en vigencia.</p>
CAPITULO VI: Del Servicio de Televisión de Pago	Artículo 63°. Menciones del contrato de televisión de pago	<p>Art 63°, letra d)  COMENTARIO  El Artículo 19 de este Reglamento define que los equipos terminales es un contrato aparte del de suministro, por lo que no procede incluirlo en este contrato.  PROPUESTA  Debería suprimirse este literal</p>
	Artículo 64°. Habilitaciones de servicios con tarifas no incluidas en los planes	
	Artículo 65°. Cambios en la grilla	<p>Art 65°  COMENTARIO  -La parte final, "caso en el cual deberán reemplazarlos por canales de similar calidad y contenido", reduce las soluciones posibles y puede dejar al proveedor en una situación insuperable de incumplimiento en caso que no existan canales de similar calidad y contenido.  PROPUESTA  Agregar al final de la norma "u ofrecer a los suscriptores una rebaja proporcional en el precio de la parrilla, sin perjuicio de que éstos puedan poner término al contrato"</p>
	Artículo 66°. Descuentos e indemnizaciones del servicio de televisión de pago	<p>Art 66°  COMENTARIO  La salvedad contenida en la segunda parte carece de fundamento legal: no existe norma legal alguna que permita modificar las reglas generales que precisamente se citan –que son normas de ley- en razón de que el servicio de que se trata se ofrezca y suministre empaquetado con otros servicios sujetos a reglas especiales.  PROPUESTA  Debe eliminarse la segunda parte de la norma, desde el punto seguido.</p>
CAPITULO VII: Del Documento de Cobro	Artículo 67°. Introducción	<p>Art 67°  COMENTARIO  Dado que el documento de cobro contempla las características comerciales relevantes (precio o renta mensual, servicios incluidos telefonía y/o banda ancha y/o televisión, minutos incluidos, valor del minuto adicional) del plan contratado, ya sea individual o paquetizado, debe considerarse como un antecedente que acredita la relación contractual, salvo casos de fraude.  PROPUESTA  Incorporar un inciso segundo:  "El documento de cobro acreditará la relación contractual entre el suscriptor y el proveedor, salvo casos de fraude por adulteración de identidad u otro semejante, en la medida que contenga, como mínimo, la siguientes información: precio o renta mensual, características comerciales de los servicios de telefonía y/o banda ancha y/o televisión incluidos, minutos incluidos, valor del minuto adicional) del plan contratado, ya sea individual o paquetizado"</p> <p>Art 67°, inciso segundo  COMENTARIO  Carece de fundamento legal. La norma vigente fija plazos para incluir cobros en la cuenta única telefónica (para los servicios que forman parte de ella), no para ejercer el cobro, ya que éste se puede ejecutar por otros documentos dentro de los plazos normales de prescripción. La norma propuesta, en cambio, impide cobrar la deuda una vez cumplidos tres meses, es decir, impide exigir el cumplimiento de la obligación de pago. Esto equivale a establecer una verdadera caducidad de un derecho patrimonial, en circunstancias que las causales de extinción de las obligaciones son materia de ley. La ley no ha establecido caducidad alguna ni tampoco reglas especiales de prescripción para estos créditos y, en defecto de ello, rigen las normas generales de derecho privado, que establecen la prescripción extintiva y sus plazos, que no pueden acortarse por reglamento. El plazo de tres meses es arbitrariamente breve (confróntese con el plazo para poner término por incumplimiento) frente a los plazos de prescripción vigentes en el derecho común. En cuanto establece sin fundamento legal condiciones de extinción de derechos patrimoniales emanados de contratos, es una norma expropiatoria que vulnera el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política.  PROPUESTA  Eliminar esta norma</p>

Artículo 68°. Requisitos del documento de cobro	<p>Art 68°, letra c) COMENTARIO En la aseveración contenida en la segunda parte, en orden a que "se deberá permitir la opción de pagar éstos separadamente" (los servicios del artículo .2), debe precisarse que no aplica al caso de ofertas conjuntas</p> <p>PROPUESTA Sustituir la segunda parte por la siguiente: "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, salvo que los servicios sean provistos mediante una oferta conjunta";</p> <p>Art 68, letra d) COMENTARIO -Esta exigencia es desmedida y contraria a la noción de oferta conjunta, en cuanto exige especificar el descuento asociado a cada servicio de telecomunicaciones que la compone, el detalle de cobro de cada uno de los servicios paquetizados, incluyendo desagregación de dichos cobros en función de las tarifas: esto prescinde de la noción de oferta conjunta, en que la tarifa y el cobro es uno solo para los servicios paquetizados, y la convierte en mera pluralidad de servicios. -Respecto a los descuentos asociados a cada uno de los servicios, en una oferta conjunta por definición el descuento corresponde a un descuento "multiproducto" ocasionado por la paquetización de varios servicios y por ende no imputable a los servicios individuales que lo componen. Se debe entender que bastaría con entregar el valor del descuento multiproducto implícito en la Oferta Conjunta y no su imputación arbitraria a cada uno de los servicios.</p> <p>PROPUESTA Reemplazar por lo siguiente: "El valor a pagar por cada uno de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo los cargos fijos y/o valor de los planes contratados, el precio de las ofertas conjuntas y el descuento multiproducto asociados a éstas".</p> <p>Art 68, inciso final COMENTARIO De acuerdo a las normas jurídicas relativas al pago de las obligaciones, este debe hacerse al tenor de lo estipulado en el contrato y, por ende, es contrario a derecho y a la ley del contrato que el reglamento imponga una forma alternativa de pago "por separado" que, por otra parte, resta toda eficacia a la oferta conjunta en cuanto tal.</p> <p>PROPUESTA Suprimir la norma</p>
Artículo 69°. Corte de servicio por no pago	<p>Art 69°, inciso primero COMENTARIO Se establece por vía reglamentaria una espera de cinco días contados desde el vencimiento para la suspensión del servicio. Lo anterior afecta sin fundamento legal los derechos del proveedor a exigir el cumplimiento correlativo del contrato bilateral de suministro, suspendiendo por su parte el suministro, y favorece la morosidad. De acuerdo a los principios generales de los contratos bilaterales, señalados en la ley, el incumplimiento de una de las partes autoriza a la otra a suspender las prestaciones.</p> <p>PROPUESTA Sustituir la frase "luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo", por "vencido el plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo".</p> <p>Art 69°, inciso segundo COMENTARIO Carece de fundamento legal: traslada al ámbito de un concepto genérico –el de documento de cobro aplicable a los proveedores de los diversos servicios referidos- un concepto que es propio de la cuenta única telefónica señalada en el artículo 24 bis, inciso quinto, de la LGT, con ocasión del régimen de larga distancia establecido en 1994. La cuenta única telefónica descansa en la obligación legal de facturar en la boleta telefónica cargos de larga distancia. La confusión entre documento de cobro y cuenta única puede dar pábulo a entender que otros proveedores están afectos a tal obligación o que las compañías telefónicas deben hacerlo respecto de otros proveedores. La ambigüedad aumenta dado que hay una referencia especial sobre cuenta única telefónica en el artículo 70, de modo que lo anterior rige separadamente de ésta.</p> <p>PROPUESTA "No procederá el corte de un servicio por no pago cuando el cobro respectivo contenido 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. Tratándose de un servicio incluido en la cuenta única telefónica señalada en el artículo 24 bis de la ley, será necesario que, además de reclamar, se haya pagado el saldo no impugnado del señalado instrumento de cobro, si existiera".</p>
Artículo 70°. Cuenta Única Telefónica	<p>Art 70°, inciso primero COMENTARIO -Debe precisarse qué significa que la cuenta única formará parte integrante del documento de cobro: a) que materialmente debe estar inserta en el documento de cobro b) que puede ser un documento distinto que debe entregarse junto con el documento de cobro. -La frase final puede resultar confusa, dado que la cuenta única incluye sólo servicios telefónicos.</p> <p>PROPUESTA "Tratándose de la cuenta única a que se refiere el artículo 24 bis de la Ley, ésta formará parte integrante del documento de cobro"</p> <p>Art 70°, inciso segundo COMENTARIO por razones ya señaladas en los comentarios a los artículos 38 y 39, no corresponde incluir en dicha tabla al servicio de acceso a Internet y al servicio de roaming</p> <p>PROPUESTA Suprimir menciones indicadas</p>
Artículo 71°. Saldos pendientes y portabilidad	
Artículo 72°. Mecanismos de reclamos y consultas	<p>Art 72°, inciso primero COMENTARIO La inclusión de terceros en el documento de cobros debe ser convenida con la empresa que la emite y no es automática.</p> <p>PROPUESTA "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 con los que se haya convenido que sus cobros se incluyan en el respectivo documento"</p>
Artículo 73°. Pago atrasado del documento	
CAPITULO VIII: De las Disposiciones Finales	
Artículo 74°. Aplicación y control del reglamento, Ministerio y Subtel	
Artículo 75°. Contabilización de días para plazos	
Artículo 76°. Copia del reglamento a disposición de suscriptores	
Artículo 77°. Obligaciones STI	
Artículo 78°. Deroga el Decreto Supremo N° 425	
Artículo 79°. Deroga el Decreto Supremo N° 510	
Artículo 80°. Deroga disposiciones del Decreto Supremo N° 484	<p>Art 80° COMENTARIO Dado el objeto del reglamento, la derogación es orgánica y, de expresarse, debe ser precisa y comprender el Título III del decreto supremo citado.</p> <p>PROPUESTA Derógase el Título III del Decreto Supremo N°484, de 2007 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.</p>
CAPITULO IX: Disposiciones transitorias	
Artículo 1°. Inicio de vigencia del reglamento	<p>Art 1° transitorio COMENTARIO Para mayor claridad, debería precisarse que no afecta a los contratos válidamente celebrados con anterioridad, para no afectar situaciones jurídico-contractuales constituidas con anterioridad. Acorde con el artículo 52 de la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos, el acto administrativo no puede producir efecto retroactivo. En particular, no puede afectar retroactivamente a los contratos suscritos con anterioridad de acuerdo a las normas vigentes al tiempo de su celebración (dictamen N° 24.533, de 1997, de la Contraloría General).</p>
Artículo 2°. Plazo guía telefónica	
Artículo 3°. Consulta sobre habilitaciones e inhabilitaciones	<p>Art 3° transitorio COMENTARIO -Se da efecto retroactivo a la norma en materia de contratos vigentes, sobre lo cual aplica lo dicho sobre el artículo 1° transitorio. Los contratos fueron válidamente celebrados bajo la normativa vigente en su momento. -La carga es excesiva, pues impone consultar (caso a caso, de manera nominativa).</p> <p>PROPUESTA Suprimir este artículo y que la condición sea exigible para los contratos que se celebren desde la fecha de entrada en vigencia del reglamento</p>

	Artículo 4°. Consulta sobre control de gasto y aviso en llamadas	Art 4° transitorio COMENTARIO -Es ilegal, pues lo que está en un contrato, está autorizado. -Además, en las relaciones contractuales pueden haberse dado diversas formas de autorización o ratificación que el reglamento no puede desconocer -Genera efecto retroactivo al dar aplicación sobre situaciones jurídicas constituidas con anterioridad bajo el imperio de las normas vigentes a esa época, cosa que no puede hacer un reglamento PROPUESTA Suprimir este artículo y que la condición sea exigible para los contratos que se celebren desde la fecha de entrada en vigencia del reglamento.
Comentarios Generales		Los comentarios y propuestas que anteceden, constituyen la opinión de Telefónica Chile S.A., Telefónica Móviles Chile S.A. y Telefónica Multimedia Chile S.A.