

PRIMERA CONSULTA CIUDADANA SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES



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

NOMBRE ORGANIZACIÓN	ATELMO A.G.
NOMBRE REPRESENTANTE	GUILLERMO
APELLIDO PATERNO REPRESENTANTE	PICKERING
APELLIDO MATERNO REPRESENTANTE	DE LA FUENTE

CAPITULO	ARTICULO	COMENTARIO (Máximo 3500 caracteres por artículo)
CAPITULO I: Ámbito de Aplicación del Presente Reglamento	Artículo 1°. Introducción	
CAPITULO II: De las Definiciones	Artículo 2°. Definiciones de Servicios de telecomunicaciones	
	Artículo 3°. Definición de Ofertas conjuntas	
	Artículo 4°. Definición de Equipo terminal	
	Artículo 5°. Definición de ISP	
	Artículo 6°. Definición de STI	
	Artículo 7°. Definición de Suscriptor	
	Artículo 8°. Definición de Usuario	
	Artículo 9°. Definición de Zona de cobertura geográfica	
	Artículo 10°. Definición de Zona de servicio	
	Artículo 11°. Definición de Servicio de Postpago	
	Artículo 12°. Definición de Servicio de Prepago	
	CAPITULO III: De las Disposiciones Generales	Artículo 13°. Introducción
Artículo 14°. Aplicación general e información a publicar		
Artículo 15°. Publicación de zona de cobertura		
Artículo 16°. Obligaciones de proveedores y suscriptores		
Artículo 17°. Menciones generales de todos los contratos		
Artículo 18°. Disposiciones para las contrataciones		
Artículo 19°. No condicionamiento del contrato de suministro a otras contrataciones		
Artículo 20°. Control de gasto		
Artículo 21°. Instalaciones interiores y equipos		
Artículo 22°. Instalaciones interiores en Edificios y condominios		
Artículo 23°. Visitas de diagnóstico y/o de reparaciones		
Artículo 24°. Responsabilidad de pago del suscriptor		
Artículo 25°. Facilidades de verificación de consumo		
Artículo 26°. Obligación de informar plazos de vigencia de recargas		
Artículo 27°. Datos personales de suscriptores		
Artículo 28°. Traslados de los servicios		
Artículo 29°. Finalización del contrato por parte suscriptor		
Artículo 30°. Finalización del contrato por no pago		
Artículo 31°. Reconfiguración del servicio a prepago		
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	
	Artículo 35°. Menciones del contrato del servicio público de voz	
	Artículo 36°. Inteligibilidad de precios y tarifas dentro de planes	
	Artículo 37°. Comunicación entre servicios públicos de voz	
	Artículo 38°. Habilitaciones e Inhabilitaciones	El servicio de Roaming es una característica del servicio telefónico móvil muy valorada por los usuarios y de gran potencialidad para el país, situación que no debe restringirse ya que de otra forma aquellos usuarios que deseen utilizarlo en el extranjero verán limitada sus opciones si el servicio permanece bloqueado desde un principio por cuanto las decisiones de viaje pueden ser tomadas mucho tiempo después de contratar un servicio. La modalidad indicada, además, dejaría fuera de este servicio a todos los usuarios prepago del país. A nuestro juicio lo relevante en la materia tiene relación con mejorar la información hacia los clientes, materia recogida en este mismo Reglamento en su artículo 48. Por esta razón creemos necesario eliminar la alusión al roaming en este artículo.
	Artículo 39°. Inhabilitaciones implican no pago	
	Artículo 40°. Habilitaciones SSCC	
	Artículo 41°. No subordinación de contratación a habilitaciones	
	Artículo 42°. Guía telefónica e informaciones.	
	Artículo 43°. Modificación de numeración	
	Artículo 44°. Corte de servicios LD	
	Artículo 45°. Descuentos e indemnizaciones de los servicios públicos de voz	
	Artículo 46°. Circunstancias de suspensiones, interrupciones o alteraciones de los servicios públicos de voz	En opinión de la Industria Móvil los criterios establecidos en el artículo 46 (letras a y b) para identificar a los usuarios de prepago a quienes debe beneficiar un descuento por interrupción de servicio no son técnicamente adecuados y aplicables.
	Artículo 47°. Caso fortuito y/o fuerza mayor para indemnizaciones	Los artículos 47 y 61 del Reglamento insisten en que deben usarse los procedimientos establecidos si una empresa de telecomunicaciones, para explicar una interrupción de servicio, alega la concurrencia de caso fortuito y, por ello, que no procede indemnización por un corte de servicio. Estas disposiciones no pueden legalmente interpretarse en el sentido que la alegación del caso fortuito solo procede previa calificación de SUBTEL. Esto, además, no es consistente con los plazos conferidos para aplicar los descuentos. Lo correcto sería que la empresa de telecomunicaciones no indemnizara, acogiendo a la causal de caso fortuito, y que la autoridad pudiera revisar su procedencia de oficio o previo reclamo del cliente, ya que la espera de un pronunciamiento de SUBTEL, en todos los casos, hace engorroso el sistema y no permitirá realizar el pago del descuento dentro de los plazos exigidos.
	Artículo 48°. Roaming internacional	

	Artículo 49°. Numeración Servicios Complementarios	
	Artículo 50°. Recuperación de Saldo del Prepago	La numeración es un recurso escaso que las empresas deben administrar de la manera más eficientemente posible. Una limitante que impida la reutilización de numeración podría implicar una presión por números más allá de lo aconsejable generando un riesgo de necesidad de ampliar numeración, situación técnica costosa, de difícil aceptación por los usuarios y lenta en términos de implementación. Por lo anterior se considera complejo imponer criterios restrictivos a la reutilización del número.
	Artículo 51°. Reasignación de numeración	La numeración es un recurso escaso que las empresas deben administrar de la manera más eficientemente posible. Una limitante que impida la reutilización de numeración podría implicar una presión por números más allá de lo aconsejable generando un riesgo de necesidad de ampliar numeración, situación técnica costosa, de difícil aceptación por los usuarios y lenta en términos de implementación. Por lo anterior se considera complejo imponer criterios restrictivos a la reutilización del número.
	Artículo 52°. Condiciones y obligaciones de proveedores y suscriptores de Voz sobre Internet	
CAPITULO V: Del Servicio de Acceso a Internet	Artículo 53°. Información a publicar	
	Artículo 54°. Mediciones a publicar	
	Artículo 55°. Privacidad y seguridad de suscriptores y usuarios	
	Artículo 56°. Libertad de conectar dispositivos	
	Artículo 57°. Menciones del contrato de acceso a Internet	
	Artículo 58°. Disponibilidad de servicio para descuentos e indemnizaciones	
	Artículo 59°. Descuentos e indemnizaciones del servicio de acceso a Internet	
	Artículo 60°. Circunstancias de suspensiones, interrupciones o alteraciones del servicio de acceso a Internet	
Artículo 61°. Caso fortuito y/o fuerza mayor para indemnizaciones	Los artículos 47 y 61 del Reglamento insisten en que deben usarse los procedimientos establecidos si una empresa de telecomunicaciones, para explicar una interrupción de servicio, alega la concurrencia de caso fortuito y, por ello, que no procede indemnización por un corte de servicio. Estas disposiciones no pueden legalmente interpretarse en el sentido que la alegación del caso fortuito solo procede previa calificación de SUBTEL. Esto, además, no es consistente con los plazos conferidos para aplicar los descuentos. Lo correcto sería que la empresa de telecomunicaciones no indemnizara, acogiéndose a la causal de caso fortuito, y que la autoridad pudiera revisar su procedencia de oficio o previo reclamo del cliente, ya que la espera de un pronunciamiento de SUBTEL, en todos los casos, hace engorroso el sistema y no permitirá realizar el pago del descuento dentro de los plazos exigidos.	
Artículo 62°. Control de gasto para Roaming de datos		
CAPITULO VI: Del Servicio de Televisión de Pago	Artículo 63°. Menciones del contrato de televisión de pago	
	Artículo 64°. Habilitaciones de servicios con tarifas no incluidas en los planes	
	Artículo 65°. Cambios en la grilla	
	Artículo 66°. Descuentos e indemnizaciones del servicio de televisión de pago	
CAPITULO VII: Del Documento de Cobro	Artículo 67°. Introducción	
	Artículo 68°. Requisitos del documento de cobro	
	Artículo 69°. Corte de servicio por no pago	
	Artículo 70°. Cuenta Única Telefónica	
	Artículo 71°. Saldos pendientes y portabilidad	
	Artículo 72°. Mecanismos de reclamos y consultas	
	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	
	Artículo 81°. Deroga disposiciones del Decreto Supremo N° 484	
CAPITULO IX: Disposiciones transitorias	Artículo 1°. Inicio de vigencia del reglamento	
	Artículo 2°. Plazo guía telefónica	
	Artículo 3°. Consulta sobre habilitaciones e inhabilitaciones	
	Artículo 4°. Consulta sobre control de gasto y aviso en llamadas	
Comentarios Generales		Una serie de disposiciones del Reglamento se entienden "sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores". La Industria Móvil entiende ese texto reglamentario como la referencia usual a una normativa de carácter subsidiaria, ya que, por aplicación del Principio de Especialidad, la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento se superponen y excluyen a cualquier otra regulación general de igual jerarquía jurídica.