

PRIMERA CONSULTA CIUDADANA SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES



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

NOMBRE ORGANIZACIÓN	CLARO CHILE S.A.
NOMBRE REPRESENTANTE	JOSÉ IGNACIO
APELLIDO PATERNO REPRESENTANTE	GONZÁLEZ
APELLIDO MATERNO REPRESENTANTE	CEJAS

CAPÍTULO	ARTÍCULO	COMENTARIO (Máximo 3500 caracteres por artículo)
CAPÍTULO I: Ámbito de Aplicación del Presente Reglamento	Artículo 1°. Introducción	
CAPÍTULO II: De las Definiciones	Artículo 2°. Definiciones de Servicios de telecomunicaciones	
	Artículo 3°. Definición de Ofertas conjuntas	
	Artículo 4°. Definición de Equipo terminal	POR SU CONCEPCIÓN LOS EQUIPOS TERMINALES SON EVOLUTIVAMENTE VELOCES EN TECNOLOGÍA Y POR ENDE EN SU OBSOLESCENCIA, POR LO TANTO LAS NORMAS DE HOMOLOGACIÓN DEBEN SER COMO TAL, DE LO CONTRARIO FRENARÁN EL DESARROLLO EVOLUTIVO DE LAS TECNOLOGÍAS. DADO LO ANTERIOR, ¿EXISTIRÁ UN ORGANISMO QUE MANEJE EVOLUTIVAMENTE LAS NORMAS DE HOMOLOGACIÓN PARA LOS DISTINTOS CASOS?, SI ES ASÍ, COMO SE FISCALIZARÁ A ÉSTE?, COMO SE REGULA?
	Artículo 5°. Definición de ISP	
	Artículo 6°. Definición de STI	
	Artículo 7°. Definición de Suscriptor	ESTE REGLAMENTO COLOCA EN MISMA POSICIÓN PERSONA NATURAL Y JURÍDICA. TENER PRESENTE PARA LOS CONTRATOS Y FACTURACIÓN DE EMPRESAS.
	Artículo 8°. Definición de Usuario	
	Artículo 9°. Definición de Zona de cobertura geográfica	SOBRE LA ZONA DE COBERTURA GEOGRÁFICA, SE DEBE ENFATIZAR QUE SIEMPRE ÉSTA SERÁ PROBABILÍSTICA, ATENDIDA LAS TECNOLOGÍAS Y GEOGRAFÍA DE LA ZONA.
	Artículo 10°. Definición de Zona de servicio	
	Artículo 11°. Definición de Servicio de Postpago	
	Artículo 12°. Definición de Servicio de Prepago	
	CAPÍTULO 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		LETRA B) ¿SERÁ DIGITAL Y/O FÍSICO?
Artículo 19°. No condicionamiento del contrato de suministro a otras contrataciones		
Artículo 20°. Control de gasto		
Artículo 21°. Instalaciones interiores y equipos		SIN IMPORTAR QUIEN PROVEA LA INSTALACIÓN INTERIOR, LOS PROVEEDORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DEBERÁN OFRECER SERVICIOS DE GARANTÍA DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE DICHA INSTALACIÓN. "HAY QUE GARANTIZAR INSTALACIONES REALIZADAS POR TERCEROS" ASI MISMO, ESTABLECER LOS MÁXIMOS ACEPTABLES DE ACUERDO A LA TECNOLOGIA E INVERSIONES SOPORTADAS DENTRO DE UNA TARIFA ESTÁNDAR, DE LO CONTRARIO NO SE PODRÁ ESTABLECER UN CORRECTO TARIFARIO Y/O FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.
Artículo 22°. Instalaciones interiores en Edificios y condominios		INSTALACIÓN EN CONDOMINIO Y/O EDIFICIO Y/O COMUNIDADES, DONDE UN OPERADOR REALIZA LAS INVERSIONES Y ENTIDAD PRIVADA NO PUEDE NEGAR ENTRAR A OTROS PROVEEDORES Y TAMPOCO PRIVILEGIAR AL QUE REALIZA LAS INVERSIONES, COMO SE ESTABLECERÁN LOS COBROS EN BENEFICIO A OPERADORES QUE REALICEN LAS INVERSIONES REQUERIDAS EN ELLAS COMO POR EJEMPLO DUCTOS, POSTACIONES, ETC., HACIA OPERADORES QUE REQUIERAN ENTRAR Y HACER USO DE ELLAS.
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		TERMINO ANTICIPADO DE CONTRATOS. COMO SE REGULA ANTE INVERSIONES REALIZADAS POR OPERADOR PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO EN PARTICULAR Y QUE SON FINANCIADAS DENTRO DEL PLAZO DE CONTRATO ACORDADO CON SUSCRIPTOR. SI SE TERMINA ANTICIPADAMENTE, DEBERÁ EXISTIR UN COBRO HACIA EL SUSCRIPTOR QUE PERMITA RECUPERAR EL DIFERENCIAL QUE RESTE PARA RECUPERAR LAS INVERSIONES REALIZADAS.
Artículo 30°. Finalización del contrato por no pago		CON RESPECTO A LA COMUNICACIÓN DE 10 DÍAS CORRIDOS POR EL OPERADOR HACIA EL SUSCRIPTOR, ¿CÓMO SERÁ EL MEDIO?, CARTA CERTIFICADA, E-MAIL, SMS, OTROS?, TODOS?, CUALQUIERA? EN EL CASO DE PREPAGO, EN QUE NO SE CONOCE QUIEN ES EL USUARIO O SUSCRIPTOR, ¿CÓMO SE COMUNICA?
Artículo 31°. Reconfiguración del servicio a prepago	RECONFIGURACIÓN DE SERVICIOS DE POSTPAGO A PREPAGO. TODO SERVICIO SERÁ POSIBLE DE RECONFIGURAR A PREPAGO?, ES DECIR VOZ LOCAL Y MÓVIL, INTERNET Y TELEVISIÓN? DE LO ANTERIOR, COMO SE RESGUARDAN LAS INVERSIONES REALIZADAS Y QUE SON MATERIAS DE UN CONTRATO PRE-ESTABLECIDO CON UN PERÍODO DE TIEMPO QUE PERMITAN RENTABILIZAR?. SI PASAN A MODALIDAD DE PREPAGO, NO SE PUEDE DISPONER EL SERVICIO PARA OTRO CUENTE Y TAMPOCO ASEGURA QUE EL SERVICIO SE RENTABILIZARÁ.	
CAPÍTULO IV: De los Servicios Públicos de Voz	Artículo 32°. Introducción	
	Artículo 33°. Definición de la red pública telefónica	LA LEY DE CONCESIONES SE MANTENDRÁ SIN VARIACIÓN O UN OPERADOR DE SERVICIO TELEFONÍA LOCAL PUEDE OTORGAR SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, LARGA DISTANCIA E INTERNET? LO ANTERIOR, SE PUEDE TODO REFUNDIR ENTONCES EN UN ÚNICO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MULTIPRODUCTOS?, Y AL MISMO TIEMPO ÚNICO DOCUMENTO DE COBRO?
	Artículo 34°. No negación del servicio y zona de servicio	LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICA DE VOZ NO PODRÁN NEGARSE A SUMINISTRAR SUS SERVICIOS, AUTORIZADOS DE ACUERDO A SUS RESPECTIVAS CONCESIONES, DENTRO DE SU ZONA DE SERVICIO. EN QUÉ PLAZO?
	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	
	Artículo 39°. Inhabilitaciones implican no pago	
	Artículo 40°. Habilitaciones SSSC	
	Artículo 41°. No subordinación de contratación a habilitaciones	CON RESPECTO A LOS EQUIPOS QUE EL SUSCRIPTOR COLOQUE A OPERAR DE SU PROPIEDAD, COMO SE ESTABLECEN O RESGUARDAN LOS DERECHOS DEL OPERADOR Y OTROS SUSCRIPTORES SOBRE LA MISMA RED, EN QUE EL SERVICIO SE VE DEGRADADO POR OPERAR UN EQUIPO NO COMPATIBLE U HOMOLOGABLE CON LA RED DEL PRESTADOR DE SERVICIO?

	Artículo 42°. Guía telefónica e informaciones.	GUÍA TELEFÓNICA PARA SERVICIOS DE VOZ FIJA. ¿CUÁL ES LA RAZÓN? PARA MANTENER UNA GUÍA TELEFÓNICA, YA QUE CON LA ENTRADA EN VIGENCIA DE PORTABILIDAD Y ELIMINAR BARRERAS DE SALIDAS COMO LAS DE ENTRADA AL SERVICIO, EL DINAMISMO EN EL MERCADO Y SUSCRIPTORES ENTRE UNA COMPAÑÍA Y OTRA ES TAN COMPARABLE COMO LA TELEFONÍA MÓVIL DONDE NO EXISTE UNA GUÍA TELEFÓNICA. SE DEBE ESTUDIAR LA REVOCACIÓN DE ESTA GUÍA QUE EN LA ACTUALIDAD ES POCO EL APORTE Y DE ALTA INVERSIÓN SU MANTENCIÓN Y EJECUCIÓN. SERVICIO NPNM, MANTENDRÁ LA OPCIÓN DE UN COSTO HACIA EL USUARIO POR PARTE DEL OPERADOR?
	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	MI REPRESENTADA HA PROPUESTO POR CARTA INGRESADA EN SUBTEL LA FORMA EN QUE SE APLICARÁN LOS DESCUENTOS E INDEMINIZACIONES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE VOZ MÓVIL.
	Artículo 47°. Caso fortuito y/o fuerza mayor para indemnizaciones	
	Artículo 48°. Roaming internacional	
	Artículo 49°. Numeración Servicios Complementarios	
	Artículo 50°. Recuperación de Saldo del Prepago	EN ESTE ARTÍCULO ESTABLECE QUE EL SALDO PENDIENTE EN LA MODALIDAD PREPAGO, DEBER SER TRASPASADO INTEGRAMENTE JUNTO A LA CARGA NUEVA, MANTENIENDO EL PLAZO DE LA NUEVA CARGA. SUSCRIPTOR PODRÁ IR SUMANDO CARGAS CON UN TOPE DE 180 DÍAS.
	Artículo 51°. Reasignación de numeración	RESPECTO A LA UTILIZACIÓN INMEDIATA DE LA NUMERACIÓN LIBERADA POR UN SUSCRIPTOR, TANTO POR VOLUNTAD PROPIA COMO OBLIGADA. ¿NO EXISTIRÁ PLAZO DE HIBERNACIÓN?, ES DECIR, SE PUEDE ASIGNAR A OTRO SUSCRIPTOR AL DÍA SIGUIENTE DE LIBERADA?
	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	
	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	LOS PROVEEDORES DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGO NO PODRÁN CAMBIAR, SUSTITUIR O ELIMINAR, LOS CANALES QUE COMPONEN EL SUMINISTRO DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO AL SUSCRIPTOR, CON AL MENOS 20 DÍAS HÁBILES, CASO EN EL CUAL DEBERÁN REEMPLAZARLOS POR CANALES DE SIMILAR CALIDAD Y CONTENIDO. QUIEN CALIFICA SI ES SIMILAR LA CALIDAD Y CONTENIDO? NO ES POSIBLE DISMINUIR LA PARRILLA? QUÉ PASA SI NO HAY ALTERNATIVAS?
Artículo 66°. Descuentos e indemnizaciones del servicio de televisión de pago	SE DEBE HACER PRESENTE QUE ELLO NO INCLUYE LOS PROBLEMAS DE SEÑALES DE LOS CANALES DE TELEVISIÓN DESDE SU ORIGEN Y QUE NO TENGAN QUE VER CON EL TRANSPORTE QUE SEA EL OPERADOR DE TV PAGA DE LAS SEÑALES, POR LO TANTO EL SERVICIO SIEMPRE ESTUVO ACTIVO DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL PROVEEDOR.	
CAPITULO VII: Del Documento de Cobro	Artículo 67°. Introducción	
	Artículo 68°. Requisitos del documento de cobro	LETRA C) SE DEBE ESPECIFICAR EL VALOR A PAGAR POR CADA SERVICIO MATERIA DEL CONTRATO. LO ANTERIOR, SE ENTIENDE CON SU VALOR INDEPENDIENTE SIN CONCESIÓN O DESCUENTO POR PAQUETIZAR CON OTROS SERVICIOS. SIN EMBARGO, COMO SE DEBE DAR LA CONCESIÓN DE PAGAR CON INDEPENDENCIA DE SERVICIOS, ES DECIR PIDIENDO PAGAR PARCIALMENTE EL DOCUMENTO, EL VALOR A CANCELAR POR UN SERVICIO EN CUESTIÓN, SERÍA TARIFA SIN DESCUENTO MULTIPRODUCTO.
	Artículo 69°. Corte de servicio por no pago	
	Artículo 70°. Cuenta Única Telefónica	
	Artículo 71°. Saldo pendiente 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	
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		COINCIDIMOS CON EL PLANTEAMIENTO DE LA AUTORIDAD EN EL CONSIDERANDO c) QUE ES A ÉSTA SUBSECRETARÍA LA QUE LE CORRESPONDE VELAR ADECUADAMENTE POR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, PERO DICHA DECLARACIÓN NO SE CONDICE, POR EJEMPLO, CON LO ESTABLECIDO EN EL INCISO FINAL DEL ARTÍCULO 45, RESPECTO DE LA EVENTUAL APLICACIÓN ADICIONALMENTE A LO ESTABLECIDO EN LA LEY NACIONAL DEL CONSUMIDOR. POR OTRA PARTE NO ESTAMOS DE ACUERDO CON EL CONSIDERANDO h), AL SEÑALAR SUBTEL QUE DADO TODOS LOS ANTECEDENTES ANTERIORES, SE SOSTIENE QUE HAY QUE INTENSIFICAR LA REGULACIÓN DE LOS MISMOS. LA SOBREGULACIÓN DEL MERCADO HA TRAÍDO EFECTOS PERJUDICIALES, POR EJEMPLO AL MERCADO DE TELEFONÍA LOCAL, PRODUCIENDO, ENTRE OTROS FACTORES SU ESTANCAMIENTO.