

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	NEXTEL S.A
NOMBRE REPRESENTANTE	MIGUEL CLAUDIO
APELLIDO PATERNO REPRESENTANTE	OYONARTE
APELLIDO MATERNO REPRESENTANTE	WELDT

CAPÍTULO	ARTÍCULO	COMENTARIO (Máximo 3500 caracteres por artículo)
CAPÍTULO I: Ámbito de Aplicación del Presente Reglamento	Artículo 1°. Introducción	Debe contenerse una referencia a la Ley en coherencia a lo dispuesto en el artículo N°2 que se propone. Los verbos que se deben utilizar además de contratación, uso y explotación, son los establecidos en la ley "Instalar, Operar".
CAPÍTULO II: De las Definiciones	Artículo 2°. Definiciones de Servicios de telecomunicaciones	No se entiende la coherencia y legalidad del artículo planteado. Por una parte se hace una referencia a los servicios establecidos en la ley N°18.168 y por otro lado se propone una clasificación que claramente se diferencia de la establecida en la ley. Debe darse coherencia a este artículo con el artículo 3 de la LGT. Asimismo, no resulta atendible que el reglamento propuesto hable de servicios de voz -no reconocidos en la ley- y por otra parte en algunos de sus artículos vuelva a calificaciones propias de la ley, tales como concesionarios y telefonía.
	Artículo 3°. Definición de Ofertas conjuntas	Se debe estar a la definición que en la materia entregue el Tribunal de Libre Competencia. Asimismo, las Ofertas Conjuntas por su efecto en el mercado de las telecomunicaciones se encuentran en análisis y serán objeto de un pronunciamiento jurisdiccional. Cabe tener presente que las Ofertas Conjuntas, conforme a nuestro ordenamiento jurídico sólo pueden ser reguladas por un órgano jurisdiccional especial, con competencia específica en la materia tal como lo es el Tribunal de la Libre Competencia o bien mediante ley.
	Artículo 4°. Definición de Equipo terminal	Debe hacerse referencia al desbloqueo del terminal.
	Artículo 5°. Definición de ISP	Se presentan dos observaciones: 1) No se entiende por qué en este caso se habla de concesionaria, si el proyecto en general se refiere a los prestadores de servicios ya no como Concesionarios y Permissionarios, sino utiliza un lenguaje extra-legal señalando que todos son "proveedores" para los servicios de telecomunicaciones. 2) La calificación de concesionaria para los proveedores de acceso a Internet (ISP) propuesta en el artículo no puede ser otorgada sino por ley. Resulta jurídicamente inconsistente que se dé calidad de concesionarios a los ISP, mediante reglamento, en circunstancias que la ley no les atribuye dicha calidad. La ley, expresamente en sus artículos 3, 8 y 9, establece quiénes tienen la calidad de Concesionario o Permissionario de Telecomunicaciones.
	Artículo 6°. Definición de STI	Sin comentario.
	Artículo 7°. Definición de Suscriptor	En caso de realizar la diferenciación, es necesario actualizar la normativa que consigna como suscriptor sólo al que ha firmado el contrato (a modo de ejemplo el Decreto Supremo N° 379 de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que señala al cliente de pre pago como usuario).
	Artículo 8°. Definición de Usuario	Sin comentario
	Artículo 9°. Definición de Zona de cobertura geográfica	Sin comentario
	Artículo 10°. Definición de Zona de servicio	Sin comentario
	Artículo 11°. Definición de Servicio de Postpago	Sin comentario
	Artículo 12°. Definición de Servicio de Prepago	Sin comentario
	CAPÍTULO III: De las Disposiciones Generales	Artículo 13°. Introducción
Artículo 14°. Aplicación general e información a publicar		Desde el punto de vista de las operadoras, se hace complejo establecer en la página de inicio la información indicada en este artículo respecto de cada uno de sus planes, por lo que se solicita borrar las palabras "de inicio". Mecanismo comparativo o cotizador: Creemos que esta acción es un acto propio de la libertad de consumo de cada usuario, por lo que no se puede obligar a la concesionaria a informar ventajas y desventajas de sus servicios y planes.
Artículo 15°. Publicación de zona de cobertura		Considerando que para el caso de los servicios móviles inalámbricos es difícil determinar una cobertura exacta, por cuanto depende de diversos factores tales como equipo terminal usado, construcciones, ubicación física, niveles de saturación, entre otros. Proponemos incorporar que la publicación referente a la cobertura del servicio tenga el carácter de "aproximado". Cabe agregar que la propagación es probabilística, por ende no es factible garantizar con certeza los contornos de cobertura.
Artículo 16°. Obligaciones de proveedores y suscriptores		Debe hacerse referencia no sólo la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, el contrato y el presente reglamento, sino también a la Ley General de Telecomunicaciones y a las normas específicas que regulan los distintos servicios de telecomunicaciones.
Artículo 17°. Menciones generales de todos los contratos		Las menciones expuestas, si bien resultan aplicables, carecen de sentido en caso de no tener tarifa asociada, el obligar a contemplarlas en el contrato respectivo, aún si las mismas no involucran costos para el contratante, resulta atentatorio a la simplicidad e inteligibilidad del contrato de suministro.
Artículo 18°. Disposiciones para las contrataciones		Letra a) debe excepcionarse los contratos de suministro de servicios en modalidad de prepago. Letra b), debe establecerse un plazo mínimo de custodia. Ejemplo de ello, es el plazo de prescripción para el cobro de los servicios provistos. Carece de sentido que se obligue a custodiar indefinidamente las manifestaciones de voluntad si ya no existe el servicio contratado o legitimidad activa para efectuar cobros. Letra c) sin comentarios. Letra d) sin comentarios. Letra e) Se debe estar a lo que en la materia resuelva el TDLC.
Artículo 19°. No condicionamiento del contrato de suministro a otras contrataciones		Se trata de un a materia sujeta a revisión por parte del TDLC. La regulación que en la materia se pudiere dictar debe ser coherente con lo establecido por nuestros Tribunales y debe tener el rango de ley, conforme exigencia constitucional. En este sentido, cabe hacer presente que las compañías gozan de la garantía constitucional a desarrollar su actividad económica de conformidad a la Constitución y la ley.
Artículo 20°. Control de gasto		La modalidad del control de gasto es un mecanismo que busca evitar el fraude, y que va en beneficio mutuo de la compañía y el suscriptor y/o usuario. Es así que creemos altamente inconveniente que quede al arbitrio del suscriptor la posibilidad de autorizarlo, modificarlo o dejarlo sin efecto ya que en algunos casos contractuales las compañías proporcionan directamente un crédito a los usuarios por lo que comercialmente deben tomarse los debidos resguardos. A su vez el cliente ya cuenta con la existencia de planes control para regular su consumo.
Artículo 21°. Instalaciones interiores y equipos		Sin comentario
Artículo 22°. Instalaciones interiores en Edificios y condominios		Sin comentario
Artículo 23°. Visitas de diagnóstico y/o de reparaciones		El establecer que para efectuar cobros en el caso de reparaciones sea requisito que la "falla sea claramente imputable al suscriptor" limita la posibilidad de que las compañías reparen equipos de los usuarios ante eventos propios de uso del equipo y su desgaste natural. De esta manera genera un desincentivo la existencia de servicio técnico. Asimismo, al establecer el vocablo "claramente" enduce más allá de lo razonable la carga de la prueba hacia las compañías e introduce un adjetivo cuyo cumplimiento no obedece a parámetros objetivos.
Artículo 24°. Responsabilidad de pago del suscriptor		El suscriptor no sólo es responsable, de acuerdo a las reglas generales, del pago de aquellas prestaciones y/o comunicaciones a que se acceda o que se efectúen mediante sus equipos terminales, igualmente es responsable de acuerdo a las normas especiales y específicamente de acuerdo al contrato suscrito.
Artículo 25°. Facilidades de verificación de consumo		Es necesario circunscribir esta obligación respecto a los suscriptores, toda vez que usuarios de servicios de telecomunicaciones, tal como se desprende de la propia definición propuesta en el presente reglamento, puede ser cualquiera, incluso respecto de servicios que cuenten con suscriptor y en tal sentido entregar información a usuarios puede violar la ley de protección de datos respecto de los suscriptores que contrataron el servicio.
Artículo 26°. Obligación de informar plazos de vigencia de recargas		Sin comentario
Artículo 27°. Datos personales de suscriptores		Sin comentario
Artículo 28°. Traslados de los servicios		Sin comentario
Artículo 29°. Finalización del contrato por parte suscriptor		El término de un contrato de servicio de telecomunicaciones lleva aparejada una serie de acciones tanto a nivel sistemas como de carácter administrativo. Es así, que el establecer sólo un día para su ejecución hace impracticable llevar a cabo el requerimiento. Proponemos que se ejecute en el plazo de 3 días hábiles siguientes al requerimiento.
Artículo 30°. Finalización del contrato por no pago	En cuanto al último inciso, no nos parece que debiese existir una notificación previa al suscriptor para dar por terminado el contrato, ello por cuanto los periodos de extensión de la deuda ya son bastante amplios y además el tiempo transcurrido supone que se han agotado las acciones de cobranza y gestión de pago.	
Artículo 31°. Reconfiguración del servicio a prepago	Sin comentario	
Artículo 32°. Introducción	Sin comentario	
CAPÍTULO IV: De los Servicios Públicos de Voz	Artículo 33°. Definición de la red pública telefónica	Debe contenerse a los proveedores de servicios del mismo tipo y proveedores sobre redes IP interconectadas a la red pública telefónica. Es decir, debiera contenerse toda red desde donde es posible originar una comunicación telefónica o bien terminarla.
	Artículo 34°. No negación del servicio y zona de servicio	Las compañías tienen el derecho a determinar a quienes dan servicio. En este sentido, no debe olvidarse que los servicios de postpago en materia de telecomunicaciones corresponden, a lo menos en materia de voz, a un crédito que la compañía otorga a cada cliente en cada ciclo de facturación, en tal sentido las compañías pueden efectuar calificaciones de comerciales que le permitan determinar quienes pueden ser sujeto de dicho crédito.

	Artículo 35°. Menciones del contrato del servicio público de voz	En primer término creemos que la modalidad acá presentada supone perpetuar la existencia de contratos escritos, limitando la contratación a través de diversos medios tecnológicos disponibles, generando contratos extensos poco entendibles e ilegibles que sólo generan confusión en los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Si bien existe un esfuerzo en datallar los distintos cobros de que pudieren ser objeto los suscriptores y usuarios, resulta necesario restringir los elementos que se deben contener en el contrato a aquellos que tienen una tarifa asociada, de manera tal que aquellos no mencionados en conjunto con su tarifa, se deben entender que no tienen cobro asociado. Lo anterior, evita la existencia de contratos inentendibles y simples. No se entienden las letras I) y J). Letra I i) referida a portadores selectivos que son propios de la telefonía móvil. En cuanto a la letra e) la calidad de un servicio va variando y evolucionando en el tiempo en virtud de diversos factores, tales como cantidad de usuarios, avances tecnológicos, área de cobertura etc., por lo que establecer la obligación de incluir "calidad de servicio" explícitamente en el contrato resulta inapropiado considerando que se trata de un mercado cuyos servicios son altamente dinámicos en materia de calidad. Es así que consideramos que la calidad del servicio debe ser manejada de manera informativa y entregada a la fiscalización del ente regulador y a la decisión del consumidor. Respecto de la letra f) esto es materia propia de los acuerdos comerciales entre el usuario y la compañía, más aún existiendo portabilidad numérica creemos que referirse explícitamente a este punto solo viene a abultar innecesariamente las cláusulas del contrato. Respecto de la letra g) consideramos que el servicio de mensajería es parte integrante del servicio telefónico por lo que no debiera ser objeto de una habilitación o deshabilitación, de hecho es importante considerar que el sistema de alerta temprana opera vía mensajería, por otro lado el tener que habilitar el servicio hacia equipos telefónicos móviles entendemos que debe precisarse que se refiere al caso de la telefonía Local. Letra J "Cargo por deshabilitación del suscriptor en caso que éste se porte a otro proveedor de servicio público de voz", este cargo es una tarifa artificial, una barrera a la salida para los suscriptores, no reconocida en la ley ni en el reglamento de portabilidad. Se solicita indicar la fuente de un cargo de esta naturaleza.
	Artículo 36°. Inteligibilidad de precios y tarifas dentro de planes	Inciso 2°: Se trata de una materia que se encuentra en análisis por el Tribunal de Libre Competencia, en razón de lo anterior, no resulta atendible plantear una regulación sin conocer lo que resuelva dicho órgano jurisdiccional sobre todo en materia de los efectos anticompetitivos que presenta la diferenciación tarifaria de tráfico según red de destino.
	Artículo 37°. Comunicación entre servicios públicos de voz	Sin comentario
	Artículo 38°. Habilitaciones e Inhabilitaciones	Sin comentario
	Artículo 39°. Inhabilitaciones implican no pago	Sin comentario
	Artículo 40°. Habilitaciones SSSC	Sin comentario
	Artículo 41°. No subordinación de contratación a habilitaciones	Entendemos que la regulación de toda actividad económica debe encontrarse contenida en un cuerpo con rango legal.
	Artículo 42°. Guía telefónica e informaciones.	Sin comentario
	Artículo 43°. Modificación de numeración	Sin comentario
	Artículo 44°. Corte de servicios LD	El cobro del servicio de larga distancia es por "cuenta de"; esto supone que la falta de pago del servicio de larga distancia es a riesgo del portador, por lo que entendemos que a lo que se refiere este artículo es al corte de servicio de larga distancia, por lo que solicitamos aclararlo en ese sentido.
	Artículo 45°. Descuentos e indemnizaciones de los servicios públicos de voz	Respecto a la obligación de incorporar los descuentos e indemnizaciones en el documento de cobro "más próximo" señalada en el inciso tercero, creemos conveniente que se modifique por el documento de cobro correspondiente al ciclo de facturación siguiente al de ocurrencia de la suspensión, alteración o interrupción
	Artículo 46°. Circunstancias de suspensiones, interrupciones o alteraciones de los servicios públicos de voz	Nos parece que el criterio individualizado en la letra c) de este artículo debiese ser el criterio general para esta materia, lo anterior considerando las limitaciones sistémicas de redes móviles y en particular considerando que el cliente siempre tiene la posibilidad de presentar un reclamo ante la indisponibilidad de servicio.
	Artículo 47°. Caso fortuito y/o fuerza mayor para indemnizaciones	El presente artículo presenta inconsistencia procesal y probatoria. Sobre el particular, cabe tener presente que si un proveedor alega que la concurrencia de caso fortuito para explicar una interrupción de su servicio, de acuerdo a la propuesta reglamentaria deberá alegar dicha circunstancia en los procedimientos establecidos. Esto podría interpretarse que sólo se puede invocar el caso fortuito previa acción de Subtel o el Ministerio, ello no es consistente con los plazos conferidos para aplicar los descuentos. Lo correcto sería que el proveedor no indemnizara acogido a la causal de caso fortuito y que la Autoridad, cualquiera fuera, pudiera revisar su procedencia de oficio o previo reclamo del cliente.
	Artículo 48°. Roaming internacional	Sin comentario
	Artículo 49°. Numeración Servicios Complementarios	Sin comentario
	Artículo 50°. Recuperación de Saldo del Prepago	Sin comentario
	Artículo 51°. Reasignación de numeración	No se entiende la frase "que sea liberada". Se entiende que cumplidas las condiciones señaladas en el artículo 51, la numeración se puede reasignar y ya se encuentra en estado de liberada o bien la frase indica que dicha condición se adquiere por una acción de un tercero como Subtel o la declara liberada?. No se entiende la frase "incluyendo aquella que haya sido portada". La numeración es para servicios de pre y post pago no se advierte la relevancia de servicios portados para los efectos de la reasignación.
	Artículo 52°. Condiciones y obligaciones de proveedores y suscriptores de Voz sobre Internet	Sin comentario
CAPITULO V: Del Servicio de Acceso a Internet	Artículo 53°. Información a publicar	Sin comentario
	Artículo 54°. Mediciones a publicar	Sin comentario
	Artículo 55°. Privacidad y seguridad de suscriptores y usuarios	Sin comentario
	Artículo 56°. Libertad de conectar dispositivos	Sin comentario
	Artículo 57°. Menciones del contrato de acceso a Internet	Respecto a la letra b) creemos que debe ser eliminada la obligación de referirse explícitamente a "características operativas y las instrucciones para que el usuario pueda operar las aplicaciones", por cuanto no es materia de un contrato el indicar la funcionalidad operativa de este tipo de aplicaciones.
	Artículo 58°. Indisponibilidad de servicio para descuentos e indemnizaciones	Respecto a la obligación de incorporar los descuentos e indemnizaciones en el documento de cobro "más próximo" señalada en el inciso tercero, creemos conveniente que se modifique por el "documento de cobro correspondiente al ciclo de facturación siguiente al de ocurrencia de la suspensión, alteración o interrupción".
	Artículo 59°. Descuentos e indemnizaciones del servicio de acceso a Internet	Sin comentario
	Artículo 60°. Circunstancias de suspensiones, interrupciones o alteraciones del servicio de acceso a Internet	Sin comentario
	Artículo 61°. Caso fortuito y/o fuerza mayor para indemnizaciones	Referirse a comentario del artículo 47°
	Artículo 62°. Control de gasto para Roaming de datos	Sin comentario
CAPITULO VI: Del Servicio de Televisión de Pago	Artículo 63°. Menciones del contrato de televisión de pago	Sin comentario
	Artículo 64°. Habilitaciones de servicios con tarifas no incluidas en los planes	Sin comentario
	Artículo 65°. Cambios en la grilla	Sin comentario
	Artículo 66°. Descuentos e indemnizaciones del servicio de televisión de pago	Sin comentario
CAPITULO VII: Del Documento de Cobro	Artículo 67°. Introducción	Sin comentario
	Artículo 68°. Requisitos del documento de cobro	Sin comentario
	Artículo 69°. Corte de servicio por no pago	El no pago del servicio constituye ipso facto al cliente en mora y da derecho al proveedor del servicio a suspenderlo. El establecer un plazo mayor al del vencimiento de la boleta o factura deja abierta la posibilidad de fraudes.
	Artículo 70°. Cuenta Única Telefónica	Se habla de telefonía y se trata de servicios de voz, en coherencia al artículo 2°.
	Artículo 71°. Saldos pendientes y portabilidad	Para efectos de portabilidad, es conveniente que se especifique expresamente la equivalencia de los ítems actuales asociados a portabilidad (1,2,3,4 y 8), y no dejar abierta la posibilidad a interpretaciones.
	Artículo 72°. Mecanismos de reclamos y consultas	Sin comentario
	Artículo 73°. Pago atrasado del documento	Sin comentario
	Artículo 74°. Aplicación y control del reglamento, Ministerio y Subtel	Sin comentario
CAPITULO VIII: De las Disposiciones Finales	Artículo 75°. Contabilización de días para plazos	Sin comentario
	Artículo 76°. Copia del reglamento a disposición de suscriptores	Sin comentario

	Artículo 77°. Obligaciones STI	
	Artículo 78°. Deroga el Decreto Supremo N° 425	Sin comentario
	Artículo 79°. Deroga el Decreto Supremo N° 510	Sin comentario
	Artículo 80°. Deroga disposiciones del Decreto Supremo N° 484	Sin comentario
CAPITULO IX: Disposiciones transitorias	Artículo 1°. Inicio de vigencia del reglamento	Considerando que la normativa que se está derogando, entre otra, constituye pilares fundamentales para la prestación del servicio de telecomunicaciones, y que todos los desarrollos actuales han sido efectuados de conformidad a la normativa vigente, como Nextel consideramos insuficiente los tiempos de implementación acá señalados y creemos que no pueden ser menos a 6 meses.
	Artículo 2°. Plazo guía telefónica	
	Artículo 3°. Consulta sobre habilitaciones e inhabilitaciones	Esta exigencia se hace impracticable administrativamente.
	Artículo 4°. Consulta sobre control de gasto y aviso en llamadas	
Comentarios Generales		<p>El proyecto de reglamento, plantea una serie de modificaciones respecto de materias que hoy se encuentran reguladas en la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, en tal sentido, se hace absolutamente necesario verificar que la normativa que se propone no se contradiga con la ley vigente.</p> <p>En este sentido Nextel considera que el reglamento sujeto a consulta pública, plantea algunas ideas interesantes, sin embargo creemos pertinente analizar en profundidad la legalidad de las mismas.</p> <p>Por otra parte, cabe hacer presente que el reglamento plantea regular materias que en la actualidad se encuentran bajo conocimiento del Tribunal de la Libre Competencia por sus eventuales efectos antiucompetitivos, como es la discriminación tarifaria que se produce a nivel telefónico según red de destino (tarifas On Net- Off Net) y las ventas conjuntas o bundling se hace aconsejable esperar la resolución que sobre ambos temas pueda adoptar el Tribunal ya mencionado.</p>