

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	
NOMBRE REPRESENTANTE	
APELLIDO PATERNO REPRESENTANTE	
APELLIDO MATERNO REPRESENTANTE	

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	La calidad técnica mínima de los aparatos terminales se regula más eficientemente por el mercado que vía la homologación, cuya única función, en este caso, es la de entorpecer la llegada de más alternativas de CPE a manos de los usuarios finales. Si un equipo terminal es de dudosa calidad técnica, desaparece rápidamente del mercado, dada la gran oferta de equipos alternativos.
	Artículo 5°. Definición de ISP	A la fecha, no se requiere de concesión de servicio público para prestar el servicio de acceso a Internet. No se entiende si este artículo 5° está proponiendo que todos los ISP cuenten con concesión de servicio público o sólo los "mayoristas" que proveen a los proveedores de acceso a Internet.
	Artículo 6°. Definición de STI	
	Artículo 7°. Definición de Suscriptor	Sugiero que se mantenga la definición de Suscriptor señalada en el artículo 1° del Reglamento de Portabilidad DS N° 379 del 28/12/2010
	Artículo 8°. Definición de Usuario	Sugiero que se mantenga la definición de Usuario señalada en el artículo 1° del Reglamento de Portabilidad DS N° 379 del 28/12/2010
	Artículo 9°. Definición de Zona de cobertura geográfica	Se debe entender que los concesionarios de Voz sobre Internet podrán limitar su zona de cobertura en función de sus posibilidades técnicas y/o comerciales, siempre que ésta no exceda la zona definida conforme las autorizaciones correspondientes y sus modificaciones.
	Artículo 10°. Definición de Zona de servicio	
	Artículo 11°. Definición de Servicio de Postpago	
	Artículo 12°. Definición de Servicio de Prepago	Los servicios de telecomunicaciones comercializados en la modalidad de prepago no necesariamente requieren la suscripción de un contrato entre proveedor y usuario. La periodicidad del cobro no dice relación con la modalidad de pago, sino más bien, la característica de prepago está relacionada con oportunidad en que se hace el cobro por el servicio: antes de utilizar el servicio.
	CAPÍTULO III: De las Disposiciones Generales	Artículo 13°. Introducción
Artículo 14°. Aplicación general e información a publicar		Inciso segundo: En caso que el concesionario sólo comercialice ofertas conjuntas, no se entiende qué descuento habría que informar.
Artículo 15°. Publicación de zona de cobertura		
Artículo 16°. Obligaciones de proveedores y suscriptores		Las obligaciones entre proveedor y suscriptor queda consignadas en el respectivo contrato. El texto del artículo 16 no aporta nada a la relación contractual entre las partes.
Artículo 17°. Menciones generales de todos los contratos		La inclusión en el contrato de los precios por los servicios d) a i), m) y n) impide que el concesionario implemente una modificación de tarifas superiores a las indicadas en la letra o).
Artículo 18°. Disposiciones para las contrataciones		Líteral e) Para empresas de Televisión por Cable que operan en comunas rurales y/o en ciertas zonas de sectores socio-económicos con menores ingresos, resulta ineficiente prestar sólo el servicio de telefonía o sólo el servicio de acceso a Internet a través de redes HFC, por lo que se dificulta el desarrollo de planes para estos servicios en forma individual. En caso que la normativa obligue a los concesionarios a prestar servicios en forma desempaquetada, la mayor ineficiencia necesariamente se debe trasladar a precios, lo que redundará en menor capacidad competitiva. Para efectos del artículo 27° de la Ley es necesario, eso sí, definir un precio equivalente de los servicios de telefonía y acceso a Internet, sin que ello implique que el concesionario sea obligado a comercializar estos servicios individualmente. En el caso de VoIP, el suscriptor necesariamente debe contratar el servicio de acceso a Internet, ya sea con el concesionario de Voz sobre Internet o con un tercero. No obstante lo anterior, estimamos que el establecimiento de la obligación de ofrecer los servicios en forma desempaquetada sin atender a la realidad de cada empresa y de cada zona en que se prestan implica afectar la libertad de definir el modelo de negocio y el derecho constitucional de emprender libremente.
Artículo 19°. No condicionamiento del contrato de suministro a otras contrataciones		
Artículo 20°. Control de gasto		En el caso de Voz sobre Internet, la suspensión del servicio de acceso a Internet implica el corte del servicio de Voz sobre Internet, tanto de entrada como de salida, incluyendo a los servicios de emergencia.
Artículo 21°. Instalaciones interiores y equipos		La redacción debe dejar claro que se refiere a equipos CPE y no a equipos que formen parte de la red del proveedor, tales como cable-modem u otros equipos terminales.
Artículo 22°. Instalaciones interiores en Edificios y condominios		No es responsabilidad de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cumplir el artículo 22°, si no de los constructores de edificios y condominios. En consecuencia, la implementación de una obligación como la indica en el artículo 22° dependerá de la respectiva Ley y Ordenanza General de Urbanismo y Construcción y no en este Reglamento.
Artículo 23°. Visitas de diagnóstico y/o de reparaciones		El documento que autoriza la ejecución de un trabajo de reparación no siempre es firmado por el titular del servicio o por un apoderado del suscriptor. En consecuencia, este artículo sólo introduciría demoras en la reparación de averías en instalaciones interiores si las órdenes de trabajo sólo pueden ser firmadas por el titular.
Artículo 24°. Responsabilidad de pago del suscriptor		
Artículo 25°. Facilidades de verificación de consumo		Reemplazar la frase "deberán ofrecer facilidades..." por "podrán ofrecer facilidades...". En el caso de servicios comercializados en la modalidad de prepago, el proveedor de servicios sólo deberá estar obligado a informar el saldo disponible.
Artículo 26°. Obligación de informar plazos de vigencia de recargas		El plazo para la utilización de los servicios en modalidad prepago se define en el contrato y se publica en el documento de cobro. No se entiende si el artículo 26° además obliga a informar el plazo de utilización a través de otros medios de comunicación con el usuario (documento de cobro, web, etc.).
Artículo 27°. Datos personales de suscriptores		¿Se podrán utilizar los datos de los suscriptores de Voz sobre Internet (nombre dirección, número) para informar a través del nivel 103 Informaciones?
Artículo 28°. Traslados de los servicios		El plazo mínimo para evaluar una factibilidad técnica es de 10 días.
Artículo 29°. Finalización del contrato por parte suscriptor		Ambas partes podrán poner término al contrato en plazo de 30 días. No es posible dar de baja un servicio en el plazo de un día. Lo mínimo es 30 días. Debe reglamentarse la forma en que el suscriptor pone término al contrato, ya sea presencialmente o por carta certificada.
Artículo 30°. Finalización del contrato por no pago		Se debe exceptuar de la obligación a los servicios que se cobren con renta fija mensual. Se debe agregar que, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30°, los proveedores de servicios podrán ejercer otras formas de cobranza de la deuda y reportar a los deudores a DICOM.
Artículo 31°. Reconfiguración del servicio a prepago		
CAPÍTULO IV: De los Servicios Públicos de Voz		Artículo 32°. Introducción
	Artículo 33°. Definición de la red pública telefónica	La definición de servicio público telefónico excluye a los concesionarios de VoIP.
	Artículo 34°. No negación del servicio y zona de servicio	Falta definir en qué plazo se entiende la negación a prestar el servicio de voz. Este artículo pierde sentido a la luz del ambiente competitivo de los servicios de voz, toda vez que el cliente siempre podrá encontrar un servicio alternativo, cualquiera sea el plazo máximo para proveer el servicio de voz.
	Artículo 35°. Menciones del contrato del servicio público de voz	a) El número telefónico es un recurso que se asigna junto con la factibilidad técnica del servicio, por lo que no siempre es conocido al momento de la suscripción del contrato. H) No corresponde que los suscriptores de red fija inhabiliten el acceso al servicio público de voz sobre Internet, ya que corresponde a un servicio público de telefonía y no reviste mayor costo que una llamada a otro servicio público local. La promulgación de este literal pone en riesgo la continuidad de la operación del servicio de Voz sobre Internet.
	Artículo 36°. Inteligibilidad de precios y tarifas dentro de planes	Inciso segundo: No se entiende si la información de red de destino debe ser mediante un aviso grabado u otro mecanismo de señalización al usuario para que éste se entere que la llamada tiene destino dentro o fuera de la propia red.
	Artículo 37°. Comunicación entre servicios públicos de voz	Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 37°, para el caso de voz sobre Internet, el proveedor podrá ofrecer el servicio de telefonía internacional.
	Artículo 38°. Habilitaciones e Inhabilitaciones	No corresponde que los suscriptores de red fija inhabiliten el acceso al servicio público de voz sobre Internet, ya que corresponde a un servicio público de telefonía y no reviste mayor costo que una llamada a otro servicio público local. La promulgación de este literal pone en riesgo la continuidad de la operación del servicio de Voz sobre Internet.
	Artículo 39°. Inhabilitaciones implican no pago	
	Artículo 40°. Habilitaciones SSSC	
	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	1) Tratándose de servicios paquetizados, el concesionario deberá explicitar el valor mensual del servicio de voz para efectos del cálculo de devoluciones e indemnizaciones. 2) Con el propósito de simplificar los cálculos, los concesionarios podrán considerar 30 días por mes.

	Artículo 46°. Circunstancias de suspensiones, interrupciones o alteraciones de los servicios públicos de voz	Tratándose del servicio público de telefonía local o de Voz sobre Internet, los descuentos e indemnizaciones se aplicarán sólo a aquellos suscriptores que formulen un reclamo conforme a lo establecido en el Reglamento de Reclamos.
	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	
	Artículo 51°. Reasignación de numeración	
	Artículo 52°. Condiciones y obligaciones de proveedores y suscriptores de Voz sobre Internet	No se aplicará la política de descuentos e indemnizaciones al servicio de Voz sobre Internet cuando la suspensión, interrupción o alteración tenga su origen en un problema en el acceso a Internet.
CAPITULO V: Del Servicio de Acceso a Internet	Artículo 53°. Información a publicar	Duplicidad con Reglamento de Neutralidad de la red
	Artículo 54°. Mediciones a publicar	Duplicidad con Reglamento de Neutralidad de la red
	Artículo 55°. Privacidad y seguridad de suscriptores y usuarios	Duplicidad con Reglamento de Neutralidad de la red
	Artículo 56°. Libertad de conectar dispositivos	Duplicidad con Reglamento de Neutralidad de la red
	Artículo 57°. Menciones del contrato de acceso a Internet	Duplicidad con Reglamento de Neutralidad de la red
	Artículo 58°. Indisponibilidad de servicio para descuentos e indemnizaciones	1) Tratándose de servicios paquetizados, el concesionario deberá explicitar el valor mensual del servicio de acceso a Internet para efectos del cálculo de devoluciones e indemnizaciones. 2) Con el propósito de simplificar los cálculos, los concesionarios podrán considerar 30 días por mes.
	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	Tratándose del servicio de acceso a Internet, los descuentos e indemnizaciones se aplicarán sólo a aquellos suscriptores que formulen un reclamo conforme a lo establecido en el Reglamento de Reclamos.
	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	Literal a) Este literal es posible de cumplir única y exclusivamente en la medida que se mantenga el literal b).
	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	Literal a) Este documento de cobro no debería ser exigible a aquellos servicios cuyo contrato estable una renta mensual fija. Literal c) En caso que no se comercialicen los servicios que componen el plan en forma individual, no tiene sentido indicar un resumen de los cobros asociados a cada uno de dichos servicios. Literal d) En caso que no se comercialicen los servicios que componen el plan en forma individual, no tiene sentido indicar descuentos asociados a cada uno de dichos servicios. Último párrafo: Tratándose del servicios de Voz sobre Internet, se debe pagar conjuntamente con el servicio de acceso a Internet, de manera de evitar el corte de este último por no pago.
	Artículo 69°. Corte de servicio por no pago	Las condiciones comerciales de un plan de pago por anticipado indican que el suscriptor debe pagar antes que el servicio sea provisto. Si el cliente no paga antes de la fecha de vencimiento, entonces el proveedor tendrá derecho de suspender el servicio después de 5 días de la fecha de vencimiento. La última frase del primer inciso llevaría a que los servicios de pago por anticipado se transformen en post pago, cuyo costo es superior a la modalidad prepago, lo que se traduce en un mayor costo para el usuario final.
	Artículo 70°. Cuenta Única Telefónica	La cuenta única telefónica (CUT) no debe aplicarse a servicios de Voz sobre Internet, toda vez que este servicio está exento de cobros por larga distancia nacional e internacional bajo la modalidad multiportador discado. Este concepto es reflejado por el actual Reglamento de Voz sobre Internet, que define un documento de cobro simplificado.
	Artículo 71°. Saldos pendientes y portabilidad	
	Artículo 72°. Mecanismos de reclamos y consultas	
CAPITULO VIII: De las Disposiciones Finales	Artículo 73°. Pago atrasado del documento	Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 73°, los concesionarios de servicios públicos de voz podrán aplicar otros métodos de cobranza de las cuentas vencidas y podrán informar los morosos a DICOM.
	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		1) A modo de comentario general, no podemos dejar de enfatizar nuestra preocupación porque la eventual promulgación de este Reglamento implica, en algunos de sus ejes centrales, una modificación de la lógica que sirvió de base para la regulación de algunos de sus servicios, tenida a la vista al momento de diseñar e iniciar nuestro modelo de negocios y definir la inversión a realizar. 2) No se ve reflejado en este documento un artículo equivalente al artículo 13° del Reglamento de Servicio Público de Voz Sobre Internet