



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

NOMBRE ORGANIZACIÓN	VTR BANDA ANCHA (CHILE) S.A
NOMBRE REPRESENTANTE	MATÍAS
APELLIDO PATERNO REPRESENTANTE	DANUS
APELLIDO MATERNO REPRESENTANTE	GALLEGOS

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	En la letra a) se define Larga distancia como un servicio público, contrariamente a la definición de la LGT. En la letra e) se hace referencia a "equipos", por lo que pedimos confirmar si se trata de "Equipos Terminales".
	Artículo 3°. Definición de Ofertas conjuntas	Los "Servicios de Telecomunicaciones" están definidos en art. 2°, referencia a servicios que lo comprenden puede confundir.
	Artículo 4°. Definición de Equipo terminal	Se sugiere precisar definición. Los Equipos Terminales deben cumplir las normas homologación que le sean aplicables y/o determinen los proveedores de los servicios para la correcta provisión de los mismos.
	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	La distinción entre usuario y suscriptor radica precisamente en que sólo el segundo celebra un contrato de suministro.
	CAPÍTULO III: De las Disposiciones Generales	Artículo 13°. Introducción
Artículo 14°. Aplicación general e información a publicar		En el inciso 1°: Definir/precisar la expresión "Canales de Atención", por cuanto la venta directa en vía pública no es "canal de atención". Aclarar si el cotizador o comparador debe estar disponible sólo en la web o en todos los canales de atención. En el inciso 2°: Definir/precisar la expresión "Planes". Además, las tarifas de las "Ofertas Conjuntas" consideran un descuento global por todos los servicios que componen la Oferta y no descuento respecto de cada servicio. La exigencia contenida en la norma es contraria al concepto mismo de Oferta Conjunta.
Artículo 15°. Publicación de zona de cobertura		Técnicamente no es posible publicar la zona de cobertura por "dirección específica". Se debe considerar que en muchos casos la factibilidad se determina en el mismo domicilio del solicitante. Esta disposición debe limitarse sólo a los servicios prestados en Chile y excluir Roaming.
Artículo 16°. Obligaciones de proveedores y suscriptores		El contrato se perfecciona una vez aceptada la solicitud y luego de confirmada la factibilidad de prestación del servicio, en el lugar en que se solicita. Se debe aclarar que "obligación de dar servicio" sólo nace una vez perfeccionado el contrato.
Artículo 17°. Menciones generales de todos los contratos		No resulta conveniente incluir las tarifas de todos los servicios en el contrato, por cuanto genera una extensión excesiva, las tarifas de determinados servicios se aplican sólo al momento de su uso o solicitud y no al momento de la celebración del contrato. Las Tarifas pueden incluirse, para mayor transparencia y claridad, en listado anexo al que se remita el contrato expresa y claramente y contener publicadas en el portal web. a) ¿el valor del plan es por producto individual o puede ser el valor del pack? ¿Se puede hacer referencia a un link en la web, debido a que los precios pueden ir variando? b) características productos: ¿se debe incorporar en el formulario o puede estar en el anexo? c) información asistencia comercial, técnica y de reclamos: ¿se debe incorporar en el formulario o puede estar en el anexo? d) ¿A qué se refiere con visitas de diagnóstico? e) ¿Se debe detallar a qué corresponde corte y reposición o se debe especificar el valor? f) ¿Se debe especificar procedimiento o valores del traslado? g) Detallar condiciones de este servicio ¿existe algún límite para suspender el servicio? ¿bajo qué motivos se puede suspender? ¿puede ser en cualquier momento del año o puede ser por ejemplo sólo en verano por vacaciones? h) Detallar condiciones de este punto. i) Detallar dónde se puede verificar j) Se refiere a que en el contrato debe decir si solicitó factura electrónica o debe informar acerca que existe esta opción? l) ¿Tiene que firmar esta autorización como una sección aparte en el contrato? La complejidad de este punto es que esta información se debe incorporar en los sistemas para que efectivamente se cumpla que no se debe enviar este tipo de información. Es inviable. m) ¿Se debe mencionar de qué se trata el producto (alcance, precios) o lo debe mencionar si lo tiene contratado? n) ¿A qué se refiere este punto? ¿Corresponde a la devolución de los equipos cuando el cliente da los servicios de baja? ¿es procedimiento? Se debe advertir que está sujeto a cobro, pero no informar tarifas porque sino obligan a cambiar el formulario constantemente. o) ¿Detallar cuáles son los posibles mecanismos o especificar a qué se refiere este punto? Precisar que los mecanismos de reajustabilidad de las tarifas se aplicarán cuando sean positivos.
Artículo 18°. Disposiciones para las contrataciones		En la letra a) precisar que la entrega o puesta a disposición del contrato será sobre el contenido del éste. En la letra b) precisar los mecanismos en que se deberá registro íntegro de la manifestación expresa de voluntad del cliente. Precisar el plazo por el cual se debe guardar y mantener dicho registro. De acuerdo a la experiencia recogida por reclamos asociados a lo contratado por el cliente, este plazo no debiera exceder de un año, por cuanto antes de ese plazo los clientes reclaman por estas materias. Se sugiere que antes de eliminar ese registro, éste sea puesto a disposición del cliente. En la letra d) no todos los canales de contratación permiten recibir solicitudes de desconexión, v.gr: los vendedores en terreno. En la letra e) aclarar/eliminar la expresión "atar" o "ligar", por cuanto puede ser contradictorio con la posibilidad de realizar ofertas conjuntas.
Artículo 19°. No condicionamiento del contrato de suministro a otras contrataciones		Aclarar la expresión "Equipos Terminales", por cuanto no todos los equipos son compatibles con la red móvil y, por otro lado, la prestación de determinados servicios supone el uso (y eventual adquisición) de determinados equipos (V.gr. dispositivo o Box para el servicio de TV de pago).
Artículo 20°. Control de gasto		Aclarar que los "mecanismos de control de gasto" son Servicios de Valor Agregado, sujetos a las condiciones en que el servicio se ofrecerá. Distinguir del "límite de crédito" contemplado en los contratos de suministro del servicio de telefonía móvil, y de los planes u ofertas que contemplan un control determinado o consumo limitado. No es viable técnicamente abonar para evitar la suspensión o el restablecimiento del servicio. Si se refiere a estos mecanismos como "límite de crédito", no hay condiciones para suprimir a pedido de cada suscriptor el control de gastos, ya que en algunos casos puede ser una puerta para el fraude. En Roaming no es factible controlar voz ni SMS, solamente datos.
Artículo 21°. Instalaciones interiores y equipos		En el inciso 2°, se sugiere evitar expresión "garantía" en los casos en que no se aluda a la garantía legal contemplada en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.
Artículo 22°. Instalaciones interiores en Edificios y condominios		Precisar que esta disposición es aplicable sólo a edificios nuevos y, en cualquier caso, depende de la tecnología que se emplee, ya que el cable coaxial o HFC no se puede compartir sino sólo el ducto en el que se instala. Se debe precisar alguna condición mínima exigible para poder supervisar
Artículo 23°. Visitas de diagnóstico y/o de reparaciones		Considerar a otras personas adultas autorizadas por el suscriptor y no sólo al suscriptor.
Artículo 24°. Responsabilidad de pago del suscriptor		Precisar la distinción entre "llamadas de emergencia" y "llamadas exentas de pago".
Artículo 25°. Facilidades de verificación de consumo		En el inciso 1°: Precisar que esta obligación se refiere sólo a los mecanismos de control de gasto o planes u ofertas que contemplan un consumo limitado. Respecto de los demás, es técnicamente inviable y se debe excluir expresamente el servicio de roaming, larga distancia e internet ilimitado. En cualquier caso, el plazo fijado es excesivamente breve, ya que los medios existentes contienen información con desfase de al menos 48 horas.
Artículo 26°. Obligación de informar plazos de vigencia de recargas		Para evitar confusiones se sugiere reemplazar la expresión "capacidad predeterminada de dichos servicios" por "cargas", aclarando que no necesariamente corresponde a "minutos" sino que puede referir también a un saldo en dinero.
Artículo 27°. Datos personales de suscriptores		Fines de utilización datos están dados por la autorización correspondiente del suscriptor, entregada en los términos del art. 4° de la ley 19.628. No es pertinente limitación por vía reglamentaria.
Artículo 28°. Traslados de los servicios		En el inciso 1°: Considerar que la factibilidad de determinados servicios se determina en el domicilio, y la visita se debe coordinar previamente con el suscriptor. Por lo mismo, el plazo fijado es excesivamente breve. Además, precisar la expresión "oportunidad".
Artículo 29°. Finalización del contrato por parte suscriptor		En algunos casos, la desconexión requiere de una visita técnica, por lo que el plazo fijado es excesivamente breve. Se sugiere mantener el plazo actual de la industria: 30 días para los servicios de televisión de pago e internet.
Artículo 30°. Finalización del contrato por no pago		En el inciso 1°: Imprudencia de fijación de un plazo determinado por vía reglamentaria, además de ser excesivamente extenso. En el inciso segundo: Se sugiere aclarar si el término es a la oferta conjunta y no al contrato de suministro de servicios. Aclarar que se trata de término de contrato y no de suspensión por mora. En el inciso final: se debe precisar que se excluye a los servicios en prepago de esta obligación de aviso.
Artículo 31°. Reconfiguración del servicio a prepago	Precisar qué ocurre con la deuda con los portadores y cómo se procederá a su cobro en la hipótesis contenida en esta disposición. En el inciso 1°: precisar si la facultad ("podrán") es del suscriptor o del proveedor.	
CAPÍTULO 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	Esta disposición no considera la posibilidad de negativa razonable y justificada por motivos técnicos o antecedentes comerciales del solicitante, o bien, por decisión comercial/financiera del proveedor.
	Artículo 35°. Menciones del contrato del servicio público de voz	Ver los comentarios del artículo 17°, en relación a la incorporación de las tarifas de todos los servicios en contratos: extensión excesiva del contrato; las tarifas de determinados servicios se aplican al momento de uso o solicitud y no al momento de celebración del contrato; las tarifas pueden incluirse, para mayor transparencia y claridad, en listado anexo al que se remita el contrato expresa y claramente y en el portal web.
	Artículo 36°. Inteligibilidad de precios y tarifas dentro de planes	En el inciso 2°: Imposibilidad técnica de entregar la opción a los suscriptores. El aviso en cada llamada debe ser aplicable a todos los suscriptores o a ninguno.
	Artículo 37°. Comunicación entre servicios públicos de voz	Precisar que existen bloqueos por la característica del producto que podrían impedir la comunicación a que se refiere esta disposición.
	Artículo 38°. Habilitaciones e inhabilitaciones	Precisar el procedimiento y forma en que se harán solicitudes o requerimientos de habilitaciones o inhabilitaciones. Precisar si esta habilitación o inhabilitación selectiva registrará sólo para los montos facturados o incluso, para todo tipo de tráfico.
	Artículo 39°. Inhabilitaciones implican no pago	
	Artículo 40°. Habilitaciones SSSC	
	Artículo 41°. No subordinación de contratación a habilitaciones	Se debe precisar que esta disposición se aplica dependiendo de las restricciones comerciales del producto.
	Artículo 42°. Guía telefónica e informaciones.	Precisar que la elección de suscriptor sólo puede recaer sobre los medios puestos a disposición por el proveedor.
	Artículo 43°. Modificación de numeración	Precisar que no hace referencia al artículo 35 letra f, ya que no es un cambio a solicitud del suscriptor

	Artículo 44*. Corte de servicios LD	Transcripción del artículo 56* bis del Reglamento del Servicio Público Telefónico, omite los incisos primero y segundo. Precisar en qué hipótesis procede la aplicación de la norma (cuando portador emite factura propia), ¿en qué casos se puede pedir el corte?
	Artículo 45*. Descuentos e indemnizaciones de los servicios públicos de voz	Inciso 2*: imposibilidad de ajustar glosa respecto de cada cliente (tienen tarifas distintas), sin perjuicio de poner información a su disposición por otras vías. Inciso 3*: Se debe exigir la reajustabilidad solamente si la compañía lo aplica en casos de mora o retraso en el pago. Existe imposibilidad técnica/operativa para realizar descuentos en periodo indicado en disposición. Aclaración expresión "ciclo de facturación". Se debe aclarar que el descuento o indemnización se realizará en el documento de cobro más próximo, que no necesariamente corresponde al que este en el ciclo de facturación donde incurrió la suspensión. Inciso 4*: Se debe aclarar si el promedio del consumo es el saldo utilizado o la recarga realizada. Inciso 5*: Disposición parte de supuesto errado de cobro de intereses y reajuste a clientes en mora.
	Artículo 46*. Circunstancias de suspensiones, interrupciones o alteraciones de los servicios públicos de voz	La disposición es arbitraria y no se funda en una razonabilidad ni en las condiciones generales de prestación del servicio. Existen muchas razones por las cuales clientes no puede ser identificado por la red, distintas a la falta de servicio.
	Artículo 47*. Caso fortuito y/o fuerza mayor para indemnizaciones	La alegación, procedimiento y resolución de SUBTEL acerca de la procedencia u ocurrencia o no de caso fortuito o fuerza mayor debiese ser previa al pago de la respectiva indemnización. En cualquier caso, el proveedor que invoca caso fortuito o fuerza mayor no debiera estar obligado al pago de la indemnización hasta que SUBTEL declare lo contrario.
	Artículo 48*. Roaming internacional	Precisar la expresión "inicio de sesión" (esto es, la conexión en el país de destino, cuando se inicie roaming). El mensaje debe ser enviado por una sola vez y no cada vez que se prenda o use el equipo móvil en el país de destino. Precisar la expresión "principales tarifas". +
	Artículo 49*. Numeración Servicios Complementarios	
	Artículo 50*. Recuperación de Saldo del Prepago	En el inciso 1*: Agregar en el texto que la recarga deberá efectuarse dentro del plazo de 180 días. En el inciso final: la documentación viene pre-impresa y las tarifas constan en otro soporte (web o documento anexo con tarifas válidas al momento de la adquisición del kit). Por otro lado, la información está asociada a planes y no a tarifas.
	Artículo 51*. Reasignación de numeración	Es plazo fijado es excesivamente largo, atendiendo además a plazos que deben transcurrir desde vencimiento del documento de cobro. El incentivo de la empresa es siempre a no reutilizar los números, sin embargo, dada la falta de numeración disponible, los proveedores se ven forzados a su reutilización.
	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	Precisar los términos "calidad de enlace" y "garantías de servicio". Se sugiere evitar utilizar el término "garantía" para evitar confusión con términos establecidos en la Ley del Consumidor.
	Artículo 54*. Mediciones a publicar	
	Artículo 55*. Privacidad y seguridad de suscriptores y usuarios	Precisar que se trata de una obligación de medio y no de resultado. Precisar que las ISP pueden respaldar información de consumo y tráfico para asegurar calidad de servicio y por temas de facturación, especialmente en lo que se refiere a consumos asociados a roaming.
	Artículo 56*. Libertad de conectar dispositivos	
	Artículo 57*. Menciones del contrato de acceso a Internet	Ver comentario artículo 17*, en relación a la incorporación de las tarifas de todos los servicios en contratos: extensión excesiva, tarifas de determinados servicios corresponden a momento de uso o solicitud y no al momento de celebración del contrato. En la letra a), se debe aludir en el contrato el tipo de servicio que se proveerá, si es de uso residencial o empresarial o destinados a heavy users. En todos estos casos, el tipo de enlace es distinto.
	Artículo 58*. Indisponibilidad de servicio para descuentos e indemnizaciones	Precisar que la disposición es aplicable exclusivamente a las redes que indica y no a otras.
	Artículo 59*. Descuentos e indemnizaciones del servicio de acceso a Internet	Ver comentario artículo 58*, precisar que se entiende exclusivamente a las redes que indica disposición y no a otras. Ver comentario artículo 45*: Inciso 2*: imposibilidad de ajustar glosa respecto de cada cliente (tienen tarifas distintas), sin perjuicio de poner información a su disposición por otras vías. Inciso 3*: Se debe exigir la reajustabilidad solamente si la compañía lo aplica en casos de mora o retraso en el pago. Existe imposibilidad técnica/operativa para realizar descuentos en periodo indicado en disposición. Aclaración expresión "ciclo de facturación". Se debe aclarar que el descuento o indemnización se realizará en el documento de cobro más próximo, que no necesariamente corresponde al que este en el ciclo de facturación donde incurrió la suspensión. Inciso 4*: Disposición parte de supuesto errado de cobro de intereses y reajuste a clientes en mora.
	Artículo 60*. Circunstancias de suspensiones, interrupciones o alteraciones del servicio de acceso a Internet	Ver comentarios del artículo 46*. Disposición arbitraria que no se funda en razonabilidad ni en condiciones generales de prestación del servicio. Existen muchas razones por las cuales clientes no puede ser identificado por la red, distintas a la falta de servicio.
	Artículo 61*. Caso fortuito y/o fuerza mayor para indemnizaciones	Ver comentarios del artículo 47*: Alegación, procedimiento y resolución SUBTEL acerca de ocurrencia o no de caso fortuito o fuerza mayor debiese ser previa al pago de la indemnización. En cualquier caso, proveedor que invoca caso fortuito o fuerza mayor no debiera estar obligado al pago de la indemnización hasta que SUBTEL declare lo contrario.
	Artículo 62*. Control de gasto para Roaming de datos	Ver comentarios artículo 25*: Precisar que obligación se refiere sólo a los mecanismos de control de gasto o planes u ofertas que contemplen un consumo limitado y no a límites de crédito contemplados en contrato de telefonía móvil.
CAPITULO VI: Del Servicio de Televisión de Pago	Artículo 63*. Menciones del contrato de televisión de pago	Precisar si esta información puede estar en la web, ya que extiende innecesariamente el contrato. En la letra a), precisar la expresión "servicios". V.Gr. alude a VOD, a la guía interactiva? En la letra b) Precisar que no en todos los casos hay compensaciones por los cambios en la grilla, por lo que no debe estar en el contrato. En la letra c) a qué se refiere con reposición de los equipos? Alude a los casos en que el cliente se desconecta y debe devolver los equipos en comodato, o bine, del proveedor ante una falla. En la letra e) precisar cuáles son estas otras prestaciones.
	Artículo 64*. Habilitaciones de servicios con tarifas no incluidas en los planes	
	Artículo 65*. Cambios en la grilla	Se sugiere incluir que plazo es de 20 días, "salvo caso fortuito o fuerza mayor". La redacción "canales de similar calidad o contenido" supone una limitación a la facultad de disponer de la red de TV, que debe ser materia de ley. Además, si se considera que TV de pago es un medio de comunicación social, podría considerarse contraria a su libertad editorial. Se sugiere modificar por "mantener un equilibrio entre distintos géneros programáticos representados en el plan contratado, salvo que la evolución de los intereses de los clientes justifique su alteración".
	Artículo 66*. Descuentos e indemnizaciones del servicio de televisión de pago	Aclarar la referencia que se hace a las "reglas generales".
CAPITULO VII: Del Documento de Cobro	Artículo 67*. Introducción	Precisar posibilidad de que el documento de cobro contenga una "hoja resumen" de cobros. En el inciso 2*: El plazo fijado no se ajusta a reglas relativas a cobros por servicios de carriers ni a la realidad de la facturación del servicios de roaming internacional. Aclarar qué sucede con el cobro revertido internacional, ya que antes era una excepción.
	Artículo 68*. Requisitos del documento de cobro	En la letra a): Imposibilidad de fijar para cada cliente fecha de corte, ya que respecto de determinados servicios, el corte se realiza únicamente en el domicilio del cliente y no de manera remota). Precisar la expresión "histograma de consumo": ¿alude al monto de la facturación? En la letra b): Actualmente el plazo es inferior: 15 días. El plazo de 20 días parece arbitrario y no se ajusta a realidad del mercado. En la letra c): Precisar la expresión "cobros diferentes" (¿incluye arrendamiento de equipos móviles?). En la letra d): ver comentarios del artículo 14*: Tarifas de "Ofertas Conjuntas" consideran descuento global por todos los servicios que componen la Oferta y no descuento respecto de cada servicio. En la letra f): Confirmar la posibilidad de envío sólo de "hoja resumen" de documento de cobro y el detalle dejarlo disponible. En el inciso final: ver comentario de la letra d).
	Artículo 69*. Corte de servicio por no pago	Aclarar la expresión "cobro se efectúe por adelantado": ¿implica que no se puede cortar el servicio hasta que se termine el periodo facturado aunque no haya sido pagado?. Se debe precisar que la obligación de pago no se extingue por razón del corte por mora. En el inciso 3*: precisar la expresión "discriminatorio" (hipótesis contenida en la norma no considera comportamiento de pago o volumen de facturación), en algunos casos, la reposición del servicio puede requerir una visita al domicilio, previa coordinación con suscriptor (en caso que no se pueda efectuar remotamente), por lo que plazo es excesivamente breve.
	Artículo 70*. Cuenta Única Telefónica	
	Artículo 71*. Saldos pendientes y portabilidad	¿Cómo se cobra respecto de un número portado que al momento de cambiarse no tiene información de tráfico, a pesar de plazo de 90 días para cobrar? ¿Los conceptos de las compañías donantes deben facturarse con alguna apertura o como un monto único?
	Artículo 72*. Mecanismos de reclamos y consultas	En el inciso final: Precisar que es posible incluir categorías de servicios, se sugiere precisar servicios a los cuales se imputa pago, para no replicar toda la información respecto de servicios no pagados.
	Artículo 73*. Pago atrasado del documento	Precisar que el documento de cobro que se debe pagar es el vigente y no el vencido, que se incorpora al documento vigente.
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	Se sugiere precisar cuáles son las normas que se derogan, para evitar problemas de interpretación posteriores.	
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 avisos en llamadas	
Comentarios Generales		