

16-04-2020

PERSONA JURIDICA

Luis Aranguiz Silva

CLARO

SOBRE LAS PREGUNTAS GENERALES:

1. Marco definido para la caracterización del Uso Razonable del Roaming Internacional

- La normativa comentada a continuación, no identifica su naturaleza jurídica esto es no especifica si se trata de un reglamento, resolución etc. Este punto resulta previamente esencial para determinar la correcta implementación jurídica del tratado conforme a la estructura normativa jerárquica de la República de Chile.

- Actualmente, este tratado está en espera de promulgación, es así que, a pesar de que tenga vigencia y obligatoriedad para el Estado de Chile a nivel internacional, este aún no es exigible para los nacionales mientras no sea debidamente promulgado y publicado en el Diario Oficial.

- La implementación de esta normativa tiene asociada, además de una importante coordinación regulatoria general entre ambos estados, una serie de aclaraciones, hitos y adecuaciones tanto técnicos y como comerciales previos a ser resueltos, los que a nuestro juicio en ningún caso pueden ser realizados antes de los plazos de puesta en marcha que se pretenden en el documento en comento.

2. Factibilidad técnica de implementar las medidas que se incluyen en la propuesta de normativa

Para asegurar la adecuada implementación técnica de estas medidas se requiere ejecutar y definir lo siguiente:

- Reglas de bloqueo por no pago de deuda / acciones fraude o impugnación de servicios.
- Almacenamiento histórico de la señalización que permita identificar el período de permanencia en un determinado país y que no necesariamente genere tráfico (Silent Roamers).
- Procesamiento en línea de los tráficos (Tipo TAPFILE, NRTRDE u otro a definir) para la visualización en portales y elementos de referencia de los clientes.
- Adecuación sistémica de plataformas de Mediación, Tasación y Billing para diferenciar distintos escenarios de facturación automatizada (Tráfico Nacional, Tráfico Internacional, Tráfico de Roaming Internacional Normal, Tráfico de Roaming Internacional Exceso). Evitar criterios ambiguos que no exista claridad de cuando cobrar nacional y cuando cobrar Roaming, ya que esta indefinición generar mala experiencia de clientes, aumento de proceso de facturación manual con el riesgo de error.
- Notificación del tráfico Normal / Excedido cuando exceda el umbral de consumo y cambie su condición para gatillar el inicio de los cobros. (Impacto en la experiencia de los clientes, de incobrables, etc.).

- Aumento de capacidades de señalización y recursos de red para soportar el mayor tráfico de clientes que por temas contractuales no tienen habilitado el servicio de Roaming y los Silent Roamers que ahora realizarán un tráfico adicional.
- Factibilidad de implementación de tecnologías que permitan ofrecer todos los servicios nacionales en el extranjero (Suscripción, Prepago, Híbrido)
- Finalmente, cabe señalar que gran parte de las medidas incluidas en la propuesta requieren definiciones de índole regulatorio y tributario que deben adoptarse de forma conjunta y coordinada entre ambos países. A la fecha, estas definiciones no han sido resueltas, como es la armonización necesaria en los sistemas tributarios de ambos países para el tratamiento de impuestos como el IVA u otros. Se requiere certidumbre regulatoria en cuanto a las normas que regirán el funcionamiento del servicio de forma previa a la puesta en marcha del mismo, por lo que se debe llevar a cabo un trabajo conjunto, bilateral y previo, entre las respectivas agencias regulatorias de ambos países que permitan implementar exitosamente la nueva normativa

3. Principios de resguardo para la suscripción de Contratos Mayoristas

- Los acuerdos mayoristas están consensuados por el estándar de la GSMA (AA12, AA13 y AA14). No obstante, existen negociaciones de grupos (América Móvil, Movistar, Oranga, AT&T, Vodafone, entre otros.) que aplican en varios países y condiciones que pudiesen generar conflictos en las negociaciones y/u cuotas de tráfico comprometidas entre grupos y países de acuerdos."

4. Otras materias que, a su juicio, debieran ser objeto de regulación

Se debieran considerar al menos las siguientes:

- Tarifas de Roaming Operadores / GSMA / AA14 / IOT
- Tráficos de mensajería "Application to People (A2P)", tráfico de mensajería internacional para evitar conflictos de terminaciones más bajas entre países.
- Tráficos Machine to Machine M2M
- Dumping / Reventa de planes en países con mejores ofertas y/o precios que permitan comprar en el país A y vender-utilizar en el país B
- Homologación de terminales multi-bandas para uso del servicio, ya que existen equipos que en ciertas bandas – frecuencias el servicio podría estar no disponible y esto podría generar aumento en reclamos y/o experiencia en los servicios a clientes
- Atención de Clientes (Respecto de quién o quienes darán soporte internacional en el caso de problemas de comunicación en el país visitado).
- Reglas de habilitación de roaming por parte del usuario.

SOBRE LOS ARTÍCULOS ESPECÍFICOS:

Artículo 1

Sin comentarios que realizar.

Artículo 2

- Los plazos son muy acotados para la implementación técnica, ya que se requieren establecer nuevos mecanismos contractuales que permitan adecuarse al tratado.

- Esto requeriría incluir los casos de portabilidad entre los diversos operadores del país que suscriba cada cliente, ya que podría darse el caso de clientes que luego de finalizado el plazo y por temas de beneficios del servicio de Roaming, generen portabilidades sucesivas para evadir este criterio y beneficiarse del uso de tarifas convenientes, excepto que entre el usuario y el proveedor de servicios móviles se acordara un período superior. Asimismo, ello requiere de claridad en cuanto a la existencia de un plazo para la operabilidad del mismo, el cual debería estar acotado en los segmentos empresas y corporaciones dada la naturaleza de sus funciones. Ahora, respecto a los suscriptores, no deberían exceder de un plazo de 180 días, por los costos adicionales de transporte, señalización y otros involucrados en el proceso.

- Si analizamos la regulación comparada, en lo que respecta al alcance del concepto de viajar a otro país "con carácter transitorio", la Unión Europea en vez de delimitarlo bajo un parámetro de cantidad de días de permanencia en un lugar determinado, lo entrega a la decisión del operador bajo una lógica de que el operador puede comprobar el tiempo que el cliente pasa en itinerancia y su consumo a lo largo de los últimos 180 días consecutivos. Asimismo, y para delimitar lo anterior la Unión Europea toma criterios de "utilización razonable", que implica que el cliente debe pasar más tiempo o utilizar más tu teléfono móvil en su país de origen que en el extranjero, a efectos de identificar qué tipo de cargos realizar a dicho cliente. Es por ello que, consideramos que dicho modelamiento entregado a la decisión de las empresas bajo determinado marco de aplicación en cuanto a sus límites podría resultar más beneficioso que una simple determinación basada en el quatum de días de permanencia en el extranjero por parte del cliente.

Artículo 3

Sin comentarios que realizar.

Artículo 4

- Respecto a los plazos: Los plazos señalados en esta propuesta normativa son extremadamente acotados para una adecuada implementación técnica, comercial y regulatoria que se debe realizar para hacer efectivo el citado tratado. A modo de ejemplo, la normativa chilena de Encaminamiento Telefónico, Decreto N°756, en esta materia reconoce plazos mínimos de implementación:

“Artículo 32º. Los precios o tarifas aplicados entre las concesionarias por los servicios prestados a través de las interconexiones, que incluyen entre otros a la totalidad de los servicios asociados al Título V de este plan, serán fijados de acuerdo a lo establecido en los artículos 30 a 30 J de la ley. Mientras no sean fijados por la autoridad los precios o tarifas de tales servicios, serán libremente establecidos por los proveedores del servicio respectivo, sin perjuicio de los acuerdos que puedan convenirse entre las concesionarias.

Artículo 33º. La entrada en vigencia de las resoluciones que deberá dictarse de acuerdo a lo establecido expresamente en el presente plan, no podrá impedir el funcionamiento de los servicios autorizados a esa fecha, los cuales en todo caso, deberán adecuarse a la normativa, conforme a las instrucciones que dicte la Subsecretaría al respecto y en el plazo que fije para tal efecto, el que no podrá ser inferior a 6 meses.”

- Respecto a los tipos de contratos que se ofrecen a los usuarios: Se recomienda especificar el tipo de contrato que incluye el acuerdo, ya que no es lo mismo proveer el servicio de Roaming Internacional para un cliente de suscripción que de prepago y/o modalidad híbrida. Esto porque los elementos técnicos – sistémicos requieren de adecuaciones y no todos los operadores poseen la tecnología para su despliegue, por lo tanto, en el caso de decretarse, la implementación podría tomar un plazo mayor y evitando que existan ventajas competitivas entre operadores. También, resulta importante la incorporación de una norma que prohíba transportar tráfico de mensajería A2P y/o comercial entre ambos países de manera de evitar el bypass de los concentradores formales a cargo de este negocio. A mayor abundamiento, debe establecerse expresamente en la norma que el servicio deberá ser destinado únicamente para ser utilizado por personas naturales (no máquinas y/u patrones similares de consumo), ya que pueden existir incentivos para generar tráficos fraudulentos o para fines comerciales que no forman parte del servicio estatuido en este acuerdo internacional.

- Se debe adecuar técnicamente el alcance de uso de los servicios, debiendo ser limitados a tráficos tipo Home o Local. Todo lo relacionado a tráfico internacional de llamadas hacia otros destinos, sin contar a Argentina y Chile, deberá ser considerado como tráfico Internacional.

Artículo 5

Se recomienda realizar una revisión de los procesos de habilitación del servicio de roaming a nivel nacional, en conformidad a los artículos 35, 36 y 37 del Decreto Supremo N° 18, que regula los Servicios de Telecomunicaciones. Lo anterior, con miras a diferenciar la habilitación que hace el cliente que desea trasladarse a Argentina, con quien tenemos un tratado suscrito, y aquel cliente que desea trasladarse a otro país, donde no se cuenta con un acuerdo comercial vigente, y que le generará mayores costos a la hora de utilizar el servicio de roaming. A este respecto, debe tenerse presente que cuando el servicio de roaming se habilita, se habilita para todos los países sin excepción, no pudiendo el cliente ex ante seleccionar en que países no desea hacer roaming.

En lo que respecta a la adopción de medidas necesarias para garantizar la aplicación del artículo 4º de la propuesta, debe tenerse presente que ni las compañías, ni la autoridad de aplicación nacional tienen las facultades necesarias para resguardar la correcta implementación de las obligaciones contenidas en el artículo 4º, toda vez que las empresas nacionales no pueden hacerse

responsables de la voluntad de un operador ubicado en la República de Argentina que desee facturar al operador nacional un precio mayor que el acordado.

Artículo 6

- Se debe conocer bajo qué esquema de tarificación, plan o cuota comercializan sus servicios los operadores argentinos, esto de manera de evaluar impactos en la red móvil de Claro Chile, ya que puede existir un aumento significativo del tráfico en lugares como centros turísticos que no están preparados para dicha demanda y pueden generar una mala experiencia del servicio a los clientes de las compañías.

- Junto con ello, se deberá enfocar recursos en zonas estivales que puedan requerir reforzamiento y/o análisis en capacidad de manera de mantener la calidad de cada lugar como, por ejemplo:

- o Copiapó / Zona de Caldera y Bahía Inglesa
- o Serena / Coquimbo
- o Viña del Mar / Con-Con
- o Villarrica / Pucón / Región de Los Lagos

- Además, los proveedores de servicio deberán generar un intercambio de tráficos NRTRDE obligatorio para poder determinar criterios de prevención de fraudes. Además, los operadores deberán dar las facilidades para bloqueos / blacklist en el caso de números fraudulentos y/o robados.

Artículo 7

- El criterio de mensaje de bienvenida o "Welcome SMS" o "WSMS" es un elemento para informar al cliente que se encuentra en una red internacional, es por ello que podrán desplegarse otros medios adicionales como "portales captivos" que informen de que el cliente está ingresando a una red de uso internacional y que acepta las condiciones de uso razonables del servicio. Debe tenerse presente que muchos clientes desconocen el uso del mensaje WSMS como un validador de activación del servicio y desconocen su funcionamiento y finalidad."

Artículo 8

- La implementación dependerá de la modalidad de suscripción que tiene el cliente, ya que por ejemplo un usuario de modalidad Postpago (NO CAMEL) y dada la topología de red – sistemas, no se podrá conocer en línea el tráfico del cliente, ya que esta información se genera en las centrales del operador de origen y depende de este que envíe la información de los CDR's mediante algún archivo (NRTRDE / TAPFILE) que permita conocer el tráfico de estos servicios. Para el caso de los servicios de datos 3G/4G/LTE, se podrá disponer de portales que informen el tráfico de nuestros suscriptores."

Artículo 9

- Debe establecerse una política de uso razonable similar a la política implementada por la Unión Europea en dicha materia. Sobre el particular, y en lo que respecta a los mecanismos de verificación, podemos hacer presente que el Reglamento (UE) n.o 531/2012 estatuye que: “Para garantizar que los servicios de itinerancia al por menor no sean objeto de un uso abusivo o anómalo ajeno a los viajes periódicos fuera del Estado miembro de residencia del cliente, o con el que el cliente tenga vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en su territorio, es posible que los proveedores de itinerancia deban determinar el lugar habitual de residencia de sus clientes itinerantes o la existencia de dichos vínculos estables. Tomando en consideración los medios de prueba acostumbrados en los Estados miembros respectivos y el nivel percibido de riesgo de uso abusivo o anómalo, el proveedor de itinerancia debe tener la posibilidad de especificar las pruebas razonables del lugar de residencia que deban presentarse, bajo la supervisión de la autoridad nacional de reglamentación en cuanto a la proporcionalidad de la carga documental global y su pertinencia en el contexto nacional. Tales pruebas, por lo que respecta a los usuarios particulares, podrían incluir una declaración del cliente, la presentación de un documento válido que confirmase el Estado miembro de residencia del cliente, la especificación de la dirección postal o la dirección de facturación del cliente en relación con otros servicios prestados en el Estado miembro del proveedor de itinerancia, un certificado de inscripción en cursos a tiempo completo de una institución de enseñanza superior o una prueba de la inscripción en el censo electoral local o del pago de impuestos de capitación/locales. En el caso de los clientes empresariales, tales pruebas podrían incluir documentación sobre el lugar de constitución o de establecimiento de la empresa, el lugar de desempeño efectivo de su actividad económica principal o el lugar principal donde desempeñan sus tareas los empleados que utilizan una determinada tarjeta SIM. Los vínculos estables con un Estado miembro que impliquen una presencia frecuente y sustancial en su territorio pueden derivar de una relación laboral a tiempo completo y duradera.

- Respecto al “PUNTO 6 del artículo de la propuesta normativa”, debería poder establecerse que las empresas puedan publicar una política de uso justo o correcto del servicio, y esta sea aplicable tanto a los contratos nuevos como antiguos, sin que sea necesario la suscripción de un nuevo documento.

- No existe en la legislación el concepto de medidas proporcionadas, debiendo ser esta normativa clara respecto de la facultad de suspender el servicio en forma inmediata. De igual manera, no se establece el mecanismo procedimental para resolver estas controversias.

Artículo 10

Sin comentarios.

Artículo 11

- Se deberán definir los mecanismos en el caso de incumplimiento del intercambio de los archivos tipo NRTRDE, TAPFILES.
- Se deben incorporar diversos mecanismos de coordinación entre los operadores chilenos y argentinos, ampliando estos intercambios a, por lo menos, las siguientes materias:
 - Replicar políticas de uso y perfiles de usuarios en ambos países, la red visitada debe igualar los servicios contratados en operador local.
 - En acuerdos de roaming nacional actualmente vigentes. Se debe declarar si se realizará extensible el beneficio de roaming Nacional a los clientes extranjeros de Argentina en las redes de Chile.
 - Acuerdos de metodología de crecimiento de interconexiones entre operadores locales y argentinos.

Artículo 12

Ni del acuerdo, ni de los cuerpos legales principales que forman el marco de actuación legal de SUBTEL, antes mencionados, emana norma alguna que habilite expresamente a SUBTEL para realizar esta fijación de precios. La facultad de coordinación tiene un contenido específico, que tampoco concede tal autoridad. Es así, que la fijación de precios señalada supone una intromisión directa en derechos fundamentales, tales como la libertad contractual y empresarial de las empresas involucradas, lo que requiere una ley autorizatoria, además del cumplimiento de otros requisitos adicionales (artículo 19 N°21 y N°26 de la Constitución). Esta potestad específica corresponde a una ley de iniciativa exclusiva presidencial, según se explicó previamente.

Artículo 13

Que a pesar de establecerse que los Contratos Mayoristas entre Proveedores de Servicios Móviles de la República de Chile y los Proveedores de Servicios Móviles de la República Argentina, deberán ceñirse a principios de trato similar, transparente, competitivo y no discriminatorio, ello no implica que la autoridad de aplicación tenga la potestad de ordenar introducir cláusulas obligatorias en dichos contratos, ya que ello implicaría una vulneración al artículo 19 N°21 y 26 de la Constitución. Cabe indicar, que ni del Acuerdo, ni de los cuerpos legales principales que forman el marco de actuación legal de SUBTEL, antes mencionados, emana norma alguna que habilite expresamente a SUBTEL para realizar esta fijación de precios. La facultad de coordinación tiene un contenido específico, que tampoco concede tal autoridad

Asimismo, debe tenerse presente que actualmente existen acuerdos de Roaming bajo el estándar propuesto por la GSMA (AA12, AA13 y AA14), es por ello que recomendamos que se tenga a la vista dichos estándares a la hora de confeccionar o modificar la presente propuesta normativa.

Artículo 14

Sin comentarios que realizar.

Artículo 15

- No es posible extender en forma obligatoria las condiciones contractuales a terceros no participantes en el contrato, pudiendo existir cláusulas que afecten a dichos operadores móviles virtuales y aún a pesar de esto aplicárselas. Si bien es cierto, la autoridad de aplicación puede velar por el cumplimiento de ciertos principios, ello en ningún caso implica la posibilidad de imponer y definir determinadas cláusulas contractuales, ya que ello resulta contrario a los principios de libertad contractual imperantes en nuestro ordenamiento interno."

Artículo 16

- El establecimiento o imposición obligatorio de una cláusula de trato no discriminar es facultad del Tribunal de Defensa de Libre Competencia, o de una ley, no pudiéndose realizar por simple resolución exenta emanada de la autoridad de aplicación. En efecto, como se explicó precedentemente, la autoridad de aplicación puede velar por el cumplimiento de ciertos principios, ello en ningún caso implica la posibilidad de imponer y definir determinadas cláusulas contractuales, ya que ello resulta contrario a los principios de libertad contractual imperantes en nuestro ordenamiento interno.

- Se deberá acordar entre operadores la implementación de mecanismos que aseguren que la calidad de servicio de los Roamers no será desmejorada en favor de los clientes locales. Esto dependerá de las condiciones regulatorias y tecnológicas desplegadas por cada país y operador y por lo tanto, no se puede asegurar las mismas condiciones de servicios en Roaming.

- Adicionalmente el despliegue de tecnologías 3G/4G/LTE u otras, no necesariamente pueden estar disponibles en determinadas localidades. En el caso de los acuerdos de Roaming Nacional, no se puede garantizar el servicio para dichos clientes, además de existir un costo adicional por la utilización de dichas redes.

- De igual forma no se menciona qué sucede con las tecnologías 5G (Deberán ser parte inherente de este acuerdo). Además, el servicio de valor agregado Roaming VOLTE podría generar problemas en el servicio a los clientes y no todos los operadores podrían tener desplegada dicha tecnología.

Artículo 17

- Mediante simple resolución exenta se está atribuyendo competencias no contempladas en el artículo 6 del DL 1762, ni en la Ley General de Telecomunicaciones. Cabe indicar que en la normativa actual de telecomunicaciones no existe un procedimiento tendiente a regular resolución de conflictos entre proveedores argentinos y chilenos, más aún, si no existe facultad de

intervención extraterritorial de la autoridad de aplicación chilena, y tampoco un mecanismo para hacerla valer."

Artículo 18

1) Se está estableciendo un mecanismo de Resolución de Controversias que no está regulado en el tratado. No siendo facultad de la Subtel establecer por si sola este tipo de procedimientos sin que haya mediado un acuerdo previo con la República de Argentina. Asimismo, no queda claro si la normativa a aplicar será la chilena o la argentina, pudiendo generarse casos de extraterritorialidad de la ley.

2) No se puede establecer por simple resolución exenta o decreto, la existencia de un ente informante que tenga su domicilio en el extranjero, ya que no tiene la calidad de perito en conformidad a la ley. Más aún, tampoco puede fijarle un plazo de cumplimiento a un organismo extranjero que no está sometido a su jurisdicción.

Artículo 19

Debe existir una norma legal expresa que establezca que el incumplimiento de esta normativa se sancionará en conformidad al Título VII de la Ley General de Telecomunicaciones. Una simple resolución exenta no puede establecer un régimen sancionatorio. A este respecto debe reiterarse, que ni del Acuerdo, ni de los cuerpos legales principales que forman el marco de actuación legal de SUBTEL, antes mencionados, emana norma alguna que habilite expresamente a SUBTEL para establecer sanciones a quienes no cumplan con las obligaciones contenidas en el Acuerdo. Tampoco lo permite la facultad de coordinación ya analizada.