



**CONVOCA A CONSULTA CIUDADANA SOBRE  
PROPUESTA DE NUEVO REGLAMENTO SOBRE  
EL USO DE SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES QUE INDICA/**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 1.159 /**

**SANTIAGO, JULIO 13 DE 2020**

**VISTOS:**

- a. El decreto ley N° 1.762, de 1977, que crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- b. La ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.
- c. La ley N° 20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.
- d. El decreto exento N° 1.053, de 2015, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba la norma general de participación ciudadana de este Ministerio.
- e. La resolución exenta N° 5.077, de 2011, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que define materias de interés y establece procedimiento de consulta ciudadana.
- f. La resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

**CONSIDERANDO:**

- a. Que la ley N° 18.168, en la forma que indica, radica en esta Subsecretaría de Telecomunicaciones, el control y aplicación de ésta y sus reglamentos y, asimismo, le compete controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios;
- b. Que en todos los segmentos socioeconómicos y en todo tipo de actividades, se advierte un enorme incremento en la utilización de servicios de telecomunicaciones, fenómeno de larga data y cuyo ritmo se acelera constantemente. Lo anterior plantea importantes desafíos regulatorios asociados tanto a la cada vez mayor cantidad de relaciones contractuales entre usuarios finales y proveedores de servicios de telecomunicaciones así como la importancia creciente de dichos servicios para quienes los utilizan;
- c. Que, por otro lado, el avance en la convergencia de tecnologías, redes y servicios, permite que los proveedores puedan incorporar nuevos servicios a su oferta al mismo tiempo que los usuarios puedan acceder a ellos a través de un mismo proveedor. Tal situación vuelve cada vez más evidente la conveniencia de profundizar y extender los esfuerzos destinados a avanzar hacia políticas regulatorias más enfocadas en los elementos transversales o comunes de los servicios que en sus particularidades, en particular, en las materias relacionadas con los derechos de los usuarios de dichos servicios;
- d. Que, según se advierte de lo expuesto, existe una importante necesidad de revisar la normativa sobre servicios de telecomunicaciones con el fin de actualizarla conforme las necesidades presentes y, especialmente, aquellas disposiciones que regulan las relaciones entre usuarios y proveedores. En razón

de ello y con los fines de hacer más transparente y participativo el proceso de actualización normativa, se ha decidido someter a consulta ciudadana una propuesta de texto con actualizaciones en las materias indicadas, en la que todas los individuos y organizaciones interesadas puedan hacer presentes sus opiniones y aportes.

### **RESUELVO:**

**ARTÍCULO 1°.** Sométase a consulta ciudadana la propuesta de un nuevo reglamento sobre el uso de servicios de telecomunicaciones que indica, el cual se adjunta como anexo a la presente resolución.

**ARTÍCULO 2°.** Publíquese la presente resolución en un lugar visible de la página web institucional de la Subsecretaría de Telecomunicaciones ([www.subtel.gob.cl](http://www.subtel.gob.cl)), junto con la respectiva propuesta normativa.

**ARTÍCULO 3°.** Fíjase un plazo de 15 días corridos para que las personas naturales y jurídicas que así lo deseen puedan formular al documento anexo sus comentarios, observaciones o consultas a través de las ventanillas virtuales de opinión habilitadas en la página web de la Subsecretaría. El plazo comenzará a las 00:00 del día inmediatamente siguiente al de publicación de la presente resolución en el sitio web institucional y se extenderá hasta las 23:59 horas del décimo quinto día corrido desde esa fecha.

**ARTÍCULO 4°.** Todas las respuestas y antecedentes que sean recabados por la Subsecretaría durante el curso de la presente consulta ciudadana serán debida y oportunamente publicados en atención al carácter público de la misma.

**ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EL PORTAL WEB DE LA SUBSECRETARÍA DE  
TELECOMUNICACIONES**

**PAMELA GIDI MASÍAS**  
**Subsecretaria de Telecomunicaciones**

## ANEXO

---

### PROPUESTA DE NUEVO TEXTO DEL REGLAMENTO SOBRE EL USO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE INDICA.

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones generales

**Artículo 1º.** El objetivo principal del presente reglamento es regular las condiciones mínimas de contratación, instalación, operación, explotación y/o uso de los servicios de telecomunicaciones contemplados en este cuerpo reglamentario, y que son ofrecidos por los proveedores a los usuarios.

**Artículo 2º.** Para efectos de este reglamento se entenderá por:

a) Servicios de telecomunicaciones: todo servicio de telecomunicaciones, indicado en este reglamento, que se preste a los usuarios conforme las disposiciones de la ley N°18.168, de 1982, Ley General de Telecomunicaciones, en adelante la Ley, y su normativa complementaria, independientemente de su denominación y del tipo de tecnología utilizada para su provisión, de conformidad a la autorización o concesión correspondiente.

b) Ofertas Conjuntas: ofertas comerciales que incluyen la provisión de dos o más servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía local, telefonía móvil, acceso a Internet y televisión de pago u otros.

c) Equipo Terminal: todo equipo que interactúa directamente con el usuario permitiéndole transmitir y/o recibir voz, datos, imágenes, video y/o información de cualquier naturaleza, a través de las redes de telecomunicaciones y aplicaciones que sobre dicha red se soportan y a cuyo contenido las funcionalidades del equipo permitan acceder, tales como equipos telefónicos móviles y de telefonía local, computadores, aparatos de televisión y cualquier otro equipo que constituya la interfaz con el usuario. Estos equipos deben cumplir con las normas de homologación existentes y certificación que les sean aplicables.

d) Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones: concesionarias, permisionarias y terceros que proveen cualquiera de los servicios definidos en el presente artículo a los usuarios.

e) ISP: personas jurídicas que presten servicios comerciales de conectividad entre usuarios finales o redes de terceros e Internet indicados en el artículo 24 H de la ley 18.168.

f) Portadores: concesionarias de servicios intermedios que presten servicios de larga distancia a los usuarios.

g) Sistema de Transferencia de Información (STI): plataforma a través de la cual los proveedores de servicios de telecomunicaciones envían la información requerida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, con la periodicidad y en la forma establecida por esta última.

h) Usuario titular: toda persona natural o jurídica que celebre, modifique o ponga término al contrato de servicios de telecomunicaciones a que se refiere el presente reglamento. Tratándose de los usuarios de servicios de prepago, se entenderá que ellos revisten la calidad de usuarios titulares.

i) Usuario: toda persona natural o jurídica que hace uso directa o indirectamente de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por los proveedores a que se refiere el presente reglamento, incluidos aquellos usuarios titulares, y que corresponden a aquellos cuyos derechos deben ser protegidos por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de acuerdo a lo contemplado en el inciso final del artículo 7 de la ley 18.168.

j) Servicio de Postpago: servicio de telecomunicaciones provisto en virtud de un contrato de suministro de tracto sucesivo, cuyo cobro se realiza de forma periódica, mediante el respectivo documento de cobro.

k) Servicio de Prepago: servicio provisto en virtud de un contrato de suministro, que no tiene asociado cobros periódicos.

l) Instalación Interior: red formada por los cables y demás elementos que transcurren al interior de cada propiedad que permiten conectar el equipo terminal a la red de telecomunicaciones. En el caso de las instalaciones regidas por la ley N°20.808, la denominada Red Interna de Usuario, se someterá a lo previsto en el reglamento y normativa técnica pertinente.

m) Servicios complementarios: son aquellos servicios adicionales prestados por los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones o terceros mediante la conexión de equipos a las redes públicas, de conformidad a lo establecido en el inciso sexto del artículo 8 de la Ley.

n) Principio de Convergencia Tecnológica: las condiciones de contratación de los servicios de telecomunicaciones, indicados en este reglamento, deben satisfacer las necesidades de protección de los usuarios, independiente de la plataforma tecnológica y el modelo concesional que empleen los proveedores.

ñ) Principio de calidad del servicio: todo proveedor de los servicios de telecomunicaciones, indicados en este reglamento, debe dar cumplimiento a las condiciones de contratación ofertadas al usuario.

o) Principio de transparencia: todo proveedor de los servicios de telecomunicaciones, indicados en este reglamento, deberá reflejar en el contrato las mismas condiciones de contratación ofertadas, de manera clara y transparente, permitiendo al usuario el acceso permanente a la información de los servicios contratados.

p) Principio de no discriminación: los proveedores de los servicios de telecomunicaciones, indicados en este reglamento, no podrán establecer diferencias arbitrarias en las condiciones comerciales de contratación de un mismo servicio entre sus usuarios cuando existan equivalentes condiciones técnicas.

**Artículo 3°.** Las disposiciones de este capítulo se aplicarán a todos los servicios de telecomunicaciones mencionados en este reglamento, en lo que sea pertinente, sin perjuicio de las normas específicas de cada servicio, contenidas en otros capítulos.

Cualquier interpretación del presente reglamento debe fomentar los principios de la transparencia, la no discriminación arbitraria, la convergencia tecnológica y la calidad de servicio.

## **CAPÍTULO II**

### **De la Contratación y Prestación de Servicios de Telecomunicaciones**

#### **Párrafo 1°**

#### **Oferta y Suscripción**

**Artículo 4°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener disponible en su sitio web, así como en todos sus canales de atención, información actualizada relativa a las condiciones, características técnicas y comerciales, servicios de postventa y precios y tarifas de cada uno de los servicios que ofrecen y sus prestaciones asociadas, así como el contrato asociado a la provisión de cada servicio, garantizando una oferta transparente y no discriminatoria. La información requerida en el sitio web deberá encontrarse disponible en un vínculo visible y de fácil acceso desde su sitio web principal.

Asimismo, en cada producto y servicio promocionado y/u ofertado a través de medios electrónicos, deberá disponerse de un enlace directo a la información específica que de conformidad a la normativa debe entregarse respecto de aquél, de manera que el interesado pueda tenerla en consideración de forma simple y oportuna en todo momento.

En el caso de Ofertas Conjuntas, además deberán disponer en su sitio web y canales de atención de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante, de acuerdo a la normativa técnica vigente, de cada uno de los servicios y planes que componen la oferta del proveedor, así como la

comparación entre diversas Ofertas Conjuntas y los descuentos aplicados por la contratación de la misma respecto de la tarifa del servicio provisto individualmente.

**Artículo 5°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán elaborar mapas de alta resolución de la cobertura geográfica de cada uno de sus servicios, distinguiendo según su tecnología, si corresponde, y publicarlos en las correspondientes páginas o secciones de su sitio web. Asimismo, dichos mapas deberán ponerse a disposición de los interesados a través de todos sus canales de atención. En el caso de las zonas urbanas, esta publicación e información deberá permitir para cada servicio, consultas por comuna y dirección específica.

Mediante una resolución, Subtel definirá los parámetros técnicos que permitan caracterizar la cobertura móvil de manera de exigir un nivel de calidad de señal y estandarizar los mapas de cobertura de los distintos operadores.

**Artículo 6°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán asegurar que la totalidad del procedimiento de venta y contratación que se otorgue a los usuarios sea transparente y estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidos o convenidos.

Adicionalmente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán:

a) Entregar o poner a disposición del usuario titular, por medios físicos o electrónicos, conforme haya sido su elección, una copia íntegra y fiel del contrato celebrado, a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes a su perfeccionamiento o modificación. Para estos efectos, se entenderá por mecanismo de contratación todo medio físico, telefónico o electrónico en que conste fehacientemente la voluntad del interesado de contratar o modificar todas o alguna de las prestaciones suministradas por el proveedor del servicio;

b) Mantener permanentemente a disposición del usuario titular y autoridades competentes, una copia íntegra y fiel del contrato celebrado, incluyendo sus posteriores modificaciones, independiente del mecanismo de contratación;

c) Acreditar la identidad de las partes intervinientes y el consentimiento puro y simple del usuario titular o quien lo represente, en todos los actos conducentes a la celebración, modificación o término del contrato, así como conservar permanentemente los medios empleados para el caso de que el usuario titular o la autoridad los requiera;

d) Dar curso en forma inmediata, a todas las solicitudes de modificación o término del contrato por parte de los usuarios titulares o quien lo represente, estableciendo idénticas facilidades a las provistas para la contratación del servicio e informando, de forma clara y transparente, a través de todos sus canales de atención, la posibilidad de que se pueda poner término en cualquier momento al contrato;

e) Informar a los usuarios, a través de los medios de comunicación otorgados por éstos, la posibilidad de acceder a condiciones de contratación que otorgue el mercado y sean más favorables, siempre que signifique, sin lugar a dudas, una mejora de las condiciones del servicio inicialmente ofertado y por el mismo precio, o bien, una disminución de este;

f) Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que realicen Ofertas Conjuntas, deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las mismas. De esta forma, no podrán atar, ligar o supeditar, bajo ningún modo o condición, la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro; y

g) La duración del contrato de suministro de los servicios de telecomunicaciones será indefinida, pudiendo únicamente finalizarse por alguna de las causales expresamente previstas en el presente reglamento. Para efectos de realizar cualquier modificación en el contrato de suministro, el proveedor deberá obtener la autorización expresa del usuario titular o quien lo represente, salvo cuando la modificación signifique únicamente, y sin lugar a dudas, una mejora para el usuario o cuando, con previo aviso a los usuarios de, al menos, 60 días, obedezca a un caso fortuito o fuerza mayor, debidamente justificado ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

**Artículo 7°.** El proveedor del servicio de telecomunicaciones no podrá condicionar la contratación ni la prestación de cualquiera de los servicios a la entrega, a cualquier título, de uno o más equipos terminales. En todo caso, el contrato relativo a la provisión del equipo terminal siempre será independiente del contrato de suministro del servicio de telecomunicaciones correspondiente.

Asimismo, en ningún caso podrá condicionarse la terminación del contrato de servicio de telecomunicaciones a la devolución de los respectivos equipos. En caso de que el proveedor hubiere entregado los equipos en un lugar distinto a uno de sus locales de atención, deberá proveer un medio de devolución sin costo para el usuario titular.

**Artículo 8º.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener publicada y actualizada la información relativa a las características de los servicios de acceso a Internet ofrecidos o contratados, según sea el caso. Dicha información deberá incluir, a lo menos, la velocidad, calidad del enlace, naturaleza, garantías del servicio y todos los otros aspectos regulados en el decreto N°368, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, en adelante, el Reglamento de Neutralidad, y la normativa complementaria. Tal obligación se cumplirá mediante la publicación y difusión de la referida información en un sitio web especialmente acondicionado para estos efectos por cada ISP, el que deberá contar con un enlace destacado desde su sitio web principal.

**Artículo 9º.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán poner a disposición del público, mediante un enlace destacado, ubicado en las páginas o secciones pertinentes de su sitio web, a lo menos, la siguiente información actualizada para cada plan y/o servicio de acceso a Internet que comercialicen:

- a) Tecnología empleada para la conexión;
- b) Características comerciales del servicio de acceso a internet, tales como velocidades máximas de subida y de bajada, medidas de gestión de tráfico, así como todo aquello que indique el artículo 5º del Reglamento de Neutralidad y toda la normativa aplicable vigente;
- c) Capacidad de descarga y carga;
- d) Tasas de agregación o de sobreventa utilizadas;
- e) Indicadores técnicos de calidad de servicio;
- f) Tiempos de reposición del servicio;
- g) Calidades y disponibilidades de los enlaces; y
- h) Medidas de gestión de tráfico y administración de red.

**Artículo 10º.** El contrato de suministro de los servicios de telecomunicaciones previstos en este reglamento, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 11º, 12º y 13º, deberá referirse explícitamente, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y sus precios o tarifas, de ser el caso:

- a) Cargo fijo y/o precio total del plan, en el caso de Ofertas Conjuntas, deberá estipular el precio para cada uno de los servicios, prestaciones o planes incluidos, con su descuento asociado y su período de vigencia;
- b) Características del o los planes y la descripción de cada uno de los servicios o prestaciones;
- c) Garantías de calidad de cada prestación o servicio, indemnizaciones asociadas a su incumplimiento, métodos de cálculo, forma y oportunidad de su pago;
- d) Condiciones de funcionamiento y calidad con que se prestará el servicio;
- e) Información sobre asistencia técnica, asistencia comercial y de reclamos;
- f) Suspensión transitoria del servicio, a requerimiento del usuario titular;
- g) Cambio de datos personales a solicitud del usuario titular;
- h) Ciclo de facturación de cada uno de los servicios contratados, con detalle de consumo y facilidades para la verificación de éste, y la forma de envío del documento de cobro en formato papel o digital, según sea el caso;
- i) Fecha de pago de los servicios, así como la individualización del o los servicios que se pagarán en forma anticipada;

- j) Habilitación de envío digital del documento de cobro, en caso que el proveedor disponga de este servicio;
- k) Procedimiento para que el usuario titular del servicio dé por terminado el contrato;
- l) Los criterios que el proveedor de servicios defina para la aplicación del corte del servicio, en los términos previstos en el artículo 56 de este reglamento;
- m) Autorización expresa al proveedor de servicios de telecomunicaciones respectivo para remitir información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento, y los mecanismos para dejar sin efecto dicha autorización, sea gratuita, pagada o ambas;
- n) Servicios de mantención y reparación;
- ñ) Reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio;
- o) Fecha de inicio de vigencia del contrato;
- p) Mecanismos de reajustabilidad o indexación, según sea el caso, aplicables a los precios o tarifas de los servicios o prestaciones antes indicados;

Cada uno de estos elementos debe estar desarrollado íntegramente y de manera suficiente en el contrato y el proveedor no podrá, bajo el pretexto de dar cumplimiento a este artículo, realizar una remisión de alguno de ellos a su sitio web.

Antes de contratar, el proveedor de servicios de telecomunicaciones entregará al interesado un resumen del contrato a celebrar, el que deberá contener, además de la información indicada en los artículos 17 A y 17 B de la ley N°19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y aquella referida a la información básica comercial, la información señalada en los literales: a), b), c), d), l) y m) del presente artículo y adicionalmente, en el caso del servicio de acceso a Internet, se entenderá que la información exigida en los artículos 24°H y 24°K de la ley 18.168, Ley General de Telecomunicaciones corresponden al literal d) del presente artículo.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones podrá regular los pormenores del contenido y formato del contrato y de su respectivo resumen. Asimismo, podrá requerir modificaciones a los modelos en uso por partes de los proveedores a fin de que se conformen a los formatos dispuestos.

**Artículo 11°.** Todo contrato de suministro de servicio público de voz, junto con lo señalado en el artículo 10° del presente reglamento, deberá referirse explícitamente, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y sus precios o tarifas, de ser el caso según la naturaleza del servicio:

- a) Número asignado para el servicio público de voz;
- b) Comunicaciones telefónicas entre concesionarias, roaming internacional y comunicaciones a niveles especiales y de emergencia, diferenciando, de ser el caso, según destino y horario de tal modo que el usuario pueda identificar el valor de cada comunicación;
- c) Servicios de asistencia de operadora para comunicaciones según destino, para comunicaciones a niveles especiales y de emergencia;
- d) Visitas de diagnóstico;
- e) Cambio de número a requerimiento del usuario titular;
- f) Habilitaciones de acceso a servicios telefónicos de larga distancia de acuerdo al decreto N°189, de 1994, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba Reglamento para el Sistema de Multiportador Discado y Contratado del Servicio Telefónico de Larga Distancia Nacional e Internacional; a cada uno de los distintos tipos de servicios complementarios; desde telefonía local hacia equipos telefónicos móviles; a otros servicios públicos del mismo tipo; a servicios de acceso a Internet; a aplicaciones de tipo informático o a servicios de valor agregado cuyo uso irrogue un gasto superior al mero uso de la red correspondiente; al servicio de roaming internacional de voz y mensajería; al servicio de roaming internacional de datos; y precios o tarifas en caso de habilitaciones o inhabilitaciones a posteriori, junto con los canales dispuestos para futuras habilitaciones e inhabilitaciones;

g) Otras prestaciones propias del servicio público de voz, incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al usuario titular.

**Artículo 12°.** El contrato de suministro del servicio de acceso a Internet deberá referirse explícitamente, junto con lo señalado en el artículo 10° del presente reglamento, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y, de ser el caso, sus precios:

a) Características comerciales del plan o servicio ofertado y el nivel de los mismos, indicando al menos la velocidad publicitada de subida y bajada, límite de descarga y garantías del servicio, así como todo aquello que indique el artículo 5° del Reglamento de Neutralidad y toda la normativa vigente aplicable;

b) Bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios, a petición expresa del usuario y servicios de control parental, especificando las características operativas de éstos y las instrucciones para que el usuario pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de los mismos, de conformidad al artículo 9° del Reglamento de Neutralidad; y

c) Otras prestaciones propias del servicio, incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al usuario titular.

**Artículo 13°.** El contrato de suministro de televisión de pago deberá referirse explícitamente, junto con lo señalado en el artículo 10° del presente reglamento, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y sus precios, de ser el caso:

a) El listado de canales y de los servicios que componen el plan contratado;

b) Información y condiciones relacionadas con posibles modificaciones en la cantidad y tipo de canales incluidos en el plan contratado y eventuales compensaciones producto de lo anterior;

c) Servicios de bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios a petición expresa del usuario o servicios de control parental; y

d) Otras prestaciones propias del servicio, incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al suscriptor.

**Artículo 14°.** Cuando el suministro del servicio público de voz sea comercializado bajo la forma de un plan cuya estructura tarifaria no identifique de forma unitaria el precio o tarifa de las prestaciones contempladas en el artículo 11°, letras b) y/o c) precedentes, el contrato respectivo deberá contemplar la información detallada de modo que para el usuario siempre resulten inteligibles aquellos servicios o prestaciones, o bien, el alcance, cantidad o volumen de los mismos, que se encuentran incluidos en el valor del plan, y aquellos que se encuentran fuera de dicho plan y que deben ser pagados separadamente del mismo.

**Artículo 15°.** Al momento de suscribir el contrato de suministro, el usuario titular del servicio público de voz, que opte por disponer de la posibilidad de efectuar comunicaciones telefónicas de larga distancia, comunicaciones desde equipos telefónicos locales hacia equipos telefónicos móviles, comunicaciones hacia usuarios de otros servicios públicos del mismo tipo o comunicaciones a alguno de los tipos de servicios complementarios y/o gozar del servicio de acceso a Internet, servicios de roaming internacional de comunicaciones telefónicas y mensajería, y servicios de roaming internacional de datos, deberá dejar constancia expresa en el contrato de dicha habilitación, la que será sin costo para éste. En consecuencia, todos estos servicios deberán estar bloqueados por defecto, salvo habilitación expresa.

El referido usuario titular o quien lo represente, en cualquier momento, podrá habilitar y/o inhabilitar todos y cualesquiera de dichos accesos. Lo anterior regirá, como máximo, a contar del día hábil siguiente a aquel en que la respectiva comunicación haya sido efectuada al proveedor de servicio público de voz correspondiente.

**Artículo 16°.** El acceso a servicios cuyos precios no estén incluidos dentro del valor del plan contratado, deberá ser habilitado expresamente por el usuario titular o quien lo represente.

**Artículo 17°.** Los datos personales de usuarios recabados por los proveedores de servicios de telecomunicaciones con motivo de la contratación y suministro de los servicios de telecomunicaciones regulados en el presente reglamento, sólo podrán utilizarse para los fines específicos asociados a la prestación del servicio, debiendo someterse en el tratamiento de tales datos a lo previsto al efecto en la ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.

## Párrafo 2°

### Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones

**Artículo 18°.** El presente capítulo regula lo concerniente a los derechos y obligaciones derivados del suministro de Los servicios destinados principalmente al intercambio de voz, los cuales, en lo relativo a su instalación, operación y explotación, se someterán al marco normativo legal, reglamentario y técnico, aplicable tanto según la naturaleza de los mismos como de la convergencia tecnológica.

**Artículo 19°.** Los proveedores de servicios públicos telefónicos no podrán negarse a suministrar sus servicios, autorizados de acuerdo a sus respectivas concesiones, dentro de su zona de servicio.

**Artículo 20°.** El proveedor de servicio, según corresponda, no podrá negar, suspender, condicionar o limitar el servicio público de voz por la no habilitación del acceso a los servicios mencionados en el artículo 15°, así como tampoco podrá subordinar la provisión del servicio para su uso sólo en equipos por ella suministrados.

**Artículo 21°.** El usuario de prepago que no hubiese utilizado la totalidad del monto abonado dentro del plazo de vigencia de estos servicios, informado de conformidad al artículo 27°, recuperará el saldo no utilizado por el solo hecho de efectuar una nueva recarga dentro del plazo dispuesto por los proveedores de servicios de telecomunicaciones, el que no podrá ser inferior a 180 días corridos posteriores a la fecha de la última recarga, de manera que el nuevo saldo quedará conformado por el monto primitivo no utilizado más el monto abonado por la nueva recarga. Con cada recarga, el usuario deberá recibir automáticamente información de su nuevo saldo y su vigencia de uso, actualizado conforme a lo establecido en este párrafo.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso que un usuario no efectúe recarga alguna dentro del plazo determinado según lo establecido en el inciso anterior, y no habiendo ejercido el proveedor el derecho que le asiste en virtud del artículo 39°, dicho usuario no tendrá derecho a que se le restituya el saldo no utilizado ni aun en caso de efectuar una nueva recarga.

Los equipos de prepago, al momento de su comercialización, deberán incluir o adjuntar información en forma clara y precisa acerca de las condiciones de los servicios de prepago, así como los precios por segundo, plazos aplicables y otras condiciones que establezca la normativa respectiva. Asimismo, al momento de la activación o habilitación del servicio, los proveedores deberán proporcionar a sus usuarios la información antes mencionada.

**Artículo 22°.** Las Instalaciones Interiores de telecomunicaciones y los equipos necesarios para proveer las prestaciones o servicios, podrán ser suministrados a título oneroso o gratuito por los proveedores de servicios de telecomunicaciones o por terceros, no pudiendo condicionarse la contratación del mismo a la contratación de la Instalación Interior ni de los referidos equipos.

En el caso de instalaciones que no se rijan por la ley N°20.808, que garantiza la libre elección de servicios de telecomunicaciones en loteos y copropiedad inmobiliaria, siempre que exista factibilidad técnica para ello, será el usuario quien determinará el lugar en que se ubicará la interfaz entre la Instalación Interior y la red del proveedor del servicio respectivo.

Sin importar quien provea la Instalación Interior y, en su caso, la red interna de usuario, los proveedores de los servicios de telecomunicaciones deberán ofrecer servicios de mantenimiento y reparación de dichas instalaciones.

Tratándose de loteos o condominios correspondientes a proyectos regidos por la ley N°20.808, las instalaciones de telecomunicaciones pertinentes deberán sujetarse a lo dispuesto en dicho cuerpo legal y normativa de detalle.

El proveedor retirará, a su costa, los equipos y elementos de red que hubiere provisto para la prestación del servicio al usuario.

**Artículo 23°.** El usuario podrá comunicarse con todos los usuarios del servicio público de voz, dentro y fuera del territorio nacional.

**Artículo 24°.** Los servicios complementarios serán clasificados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en base a sus características, y de ser el caso, sólo podrán utilizar la numeración específica que se les asigne para tal efecto.

El cumplimiento de la normativa técnica que resulte aplicable y el funcionamiento de los respectivos equipos serán de la exclusiva responsabilidad de los suministradores de servicios complementarios, sin perjuicio de aquella responsabilidad que corresponda a los proveedores de servicios de telecomunicaciones en lo referente a la facturación y cobro de tales servicios cuando le sean encomendados por los suministradores de servicios complementarios.

El proveedor de servicios públicos no podrá negar a los usuarios u otros proveedores de servicios públicos, que así lo hayan requerido expresamente a estos últimos, el acceso a los servicios complementarios conectados a su red.

**Artículo 25°.** La numeración de servicios complementarios deberá ser reconocida por las redes de los proveedores de servicios públicos de voz y portadores para efectos del encaminamiento de las comunicaciones correspondientes.

**Artículo 26°.** La habilitación del acceso a una determinada categoría de servicios complementarios permitirá al usuario hacer uso de todos los servicios complementarios de esa categoría conectados a las redes públicas, siempre que dicho servicio se encuentre disponible.

**Artículo 27°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que provean servicios en modalidad de prepago deberán informar a sus usuarios de los plazos dispuestos para la utilización de la carga inicial y sus posteriores recargas.

**Artículo 28°.** La Subsecretaría podrá modificar la numeración asignada para el servicio público de voz de conformidad a los planes técnicos fundamentales pertinentes, y la normativa vigente, sin cargo para los suscriptores y previo aviso de 90 días corridos por parte del proveedor de servicios a éstos.

**Artículo 29°.** En el caso del servicio de roaming internacional, el proveedor del servicio deberá enviar un mensaje de texto cada vez que el usuario salga del país e inicie sesión de roaming internacional. Dicho mensaje deberá informar el hecho de encontrarse en roaming internacional y explicitar al menos los principales precios por minuto de comunicaciones telefónicas de entrada y salida, de datos en megabytes y de mensajería, identificando los precios por países o regiones, según corresponda.

La contratación de una suscripción asociada a una tarifa preferente dará lugar, por vez única, a una habilitación temporal del servicio de roaming internacional y, en ningún caso, a la habilitación permanente del acceso a éste.

**Artículo 30°.** Los proveedores de servicios públicos de voz estarán obligados a dar acceso a sus usuarios, a las comunicaciones destinadas a los niveles especiales de servicios de emergencia conectados a los proveedores del servicio público telefónico o la red que corresponda en la localización en la cual se encuentra el usuario, dando estricto cumplimiento a lo preceptuado para esta categoría de servicios en la normativa a que se refiere el literal a) del artículo 24° de la Ley y las normas técnicas dictadas al efecto.

**Artículo 31°.** 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 usuario, con al menos 20 días hábiles, caso en el cual deberán reemplazarlos por canales de similar calidad, contenido y naturaleza o realizar las compensaciones según lo establecido en el artículo 13°, literal b).

**Artículo 32°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones, a través de un canal privado disponible las veinticuatro horas del día en su sitio web institucional, deberán ofrecer facilidades que permitan contratar servicios o planes y modificarlos; suspender y eliminar servicios; dar término al contrato; efectuar solicitudes, consultas y reclamos, realizar seguimiento a los mismos y de las respuestas respectivas; habilitar e inhabilitar servicios, obtener copia íntegra del contrato firmado por el usuario titular y sus modificaciones, así como acceder a toda aquella información que requiera el usuario, como el detalle de los productos contratados, facturaciones o boletas, precios y tarifas que le resulten aplicables en función del contrato vigente.

En dicho portal se podrá verificar el consumo realizado en cada ciclo de facturación mediante el acceso a la información desagregada sobre éste. Esta información deberá estar actualizada, a lo menos, hasta el día inmediatamente anterior al consultado, indistintamente de si es hábil o no. Esta última exigencia no aplicará

tratándose de roaming internacional de voz, mensajería y datos, ni tampoco a llamadas de larga distancia internacional.

Las facilidades del portal deberán permitir acceder a información respecto de dichos trámites por un periodo de al menos un año contado hacia atrás desde la fecha de la consulta.

**Artículo 33°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán realizar y publicar mediciones que permitan determinar la calidad de servicio de acceso a internet ofrecida, según lo establecido en la normativa aplicable.

**Artículo 34°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones procurarán preservar la privacidad y seguridad de los usuarios en la utilización del servicio de acceso a Internet.

**Artículo 35°.** Los usuarios tendrán derecho a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y que los mismos no dañen o perjudiquen la seguridad de la red o la calidad del servicio prestado a terceros.

**Artículo 36°.** El traslado de los servicios de telecomunicaciones por cambio de domicilio, lo solicitará el usuario titular al proveedor respectivo, el cual deberá informar dentro de 5 días hábiles, la factibilidad, oportunidad y costo del mismo.

### Párrafo 3°

#### Término de los Servicios de Telecomunicaciones

**Artículo 37°.** El usuario titular, o quien lo represente, tiene derecho a poner término al contrato de suministro de cualesquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento, en cualquier momento, notificando de ello al proveedor de servicios de telecomunicaciones correspondiente por cualquiera de los medios o plataformas puestos por el proveedor a disposición de los interesados para efectuar una contratación. En todos los casos, la provisión del servicio cesará dentro del plazo de un día hábil contado desde el requerimiento. A partir de esa fecha dejarán de devengarse los cargos fijos o precios asociados a los servicios cuya contratación se haya finalizado, y en el caso que el proveedor haya cobrado tales cargos en forma adelantada, deberá realizar las devoluciones proporcionales correspondientes. Todo lo anterior sin perjuicio de lo indicado en la letra d) del artículo 6 del presente reglamento.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten o condicionen el término del contrato solicitado por el usuario titular, o quien lo represente, tales como exigir previamente la devolución de equipos o aducir falta de pago por los servicios prestados o por los equipos proporcionados.

Tratándose de sucesión por causa de muerte y para efectos de poner término al contrato de la especie bastará que la comunidad hereditaria en su conjunto o mediante el otorgamiento de un poder simple a uno de sus miembros o un tercero, requiera dicho término, acompañando el correspondiente certificado de defunción y copia de la libreta de familia correspondiente.

**Artículo 38°.** El no pago del servicio adeudado, dentro de los 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, faculta al proveedor del servicio para poner término al contrato de suministro correspondiente.

En el caso de Ofertas Conjuntas, los usuarios titulares podrán pagar uno o más de los servicios paquetizados, debiendo respetarse el valor que tienen dichos servicios en la Oferta Conjunta y pudiendo el proveedor de servicios de telecomunicaciones cortar el suministro del o los servicios impagos según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 55°. Con todo, en el plazo de 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento del documento de cobro, el proveedor podrá poner término al contrato de suministro de la Oferta Conjunta, si se le adeudare cualquiera de los servicios que componen la misma. Dichos pagos parciales de la Oferta Conjunta no podrán realizarse en forma reiterada, permitiéndose máximo 2 veces en 1 año calendario.

En el caso del usuario de servicios en modalidad de prepago, la inexistencia de recargas en un periodo de 180 días corridos, contados desde la última recarga, faculta al proveedor del servicio a poner término al suministro correspondiente.

Los proveedores de servicios deberán informar al usuario titular con una anticipación de al menos diez días corridos, la fecha en que, de acuerdo a lo dispuesto en el presente artículo, se pondrá término al suministro.

**Artículo 39°.** Los proveedores, durante 180 días corridos desde el término del contrato de servicios de postpago, en caso de no pago según lo establecido en el artículo 38°, o desde la última recarga, en el caso de los servicios de prepago, deberán reservar la numeración del usuario titular a cuyo respecto se haya puesto término al contrato de suministro, a efectos que le sea asignada a éste la misma numeración en el caso que solicite un nuevo contrato. Transcurrido el plazo de 180 días, los proveedores podrán reasignar la numeración de abonado que sea liberada según los mecanismos establecidos en este artículo. En el caso de aquellos usuarios titulares que finalicen su contrato por causas diferentes a la antes mencionada, la numeración no podrá ser liberada sino transcurrido el plazo de dos años.

### CAPÍTULO III

#### Del Cobro y el Documento de Cobro

**Artículo 40°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán ofrecer mecanismos de control de gasto al usuario titular. Estos mecanismos podrán contemplar la suspensión del suministro del servicio, previa notificación al usuario, ante lo cual este último podrá abonar el monto necesario para evitar la suspensión o restablecer el suministro del mismo, durante el correspondiente ciclo de facturación. Todo mecanismo de control de gasto deberá ser autorizado expresamente por el usuario titular o quien lo represente, quien podrá modificarlo o dejarlo sin efecto en cualquier momento.

Tratándose del servicio público de voz, la suspensión antes señalada sólo operará respecto de las comunicaciones de salida, excluidas las comunicaciones a título oneroso o exentas de pago a las que se refiere el inciso segundo del artículo 42° de este reglamento y otras comunicaciones gratuitas.

**Artículo 41°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones serán responsables de proveer tanto el servicio contratado como las instalaciones necesarias para acceder a éste. Asimismo, serán responsables de mantener permanentemente dichas instalaciones en condiciones que permitan la adecuada provisión del servicio a los usuarios.

Las visitas de diagnóstico y/o reparaciones, no obstante los descuentos e indemnizaciones que procedan, deberán verificarse dentro de un plazo no superior a 3 días corridos contados desde la fecha del requerimiento.

En el caso que las Instalaciones Interiores o la Red Interna de Usuario sean suministradas por el proveedor del servicio de telecomunicaciones, éste podrá cobrar sólo cuando la falla sea imputable al usuario.

**Artículo 42°.** El usuario titular 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, con excepción de las exentas de pago de acuerdo al contrato respectivo y a la normativa. Los proveedores no podrán cobrar por los servicios no provistos ni efectuar cargos producto de vulneraciones a la seguridad de las redes y sistemas cuyo resguardo sea responsabilidad de los mismos. Tampoco podrán cobrar por aquellos servicios en que no conste la voluntad expresa del usuario titular o quien lo represente, de su contratación.

Estarán exentas de pago aquellas comunicaciones efectuadas por el usuario de servicios públicos de voz, destinados a los niveles especiales de servicios de emergencia y otros definidos por la normativa.

**Artículo 43°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones, transcurridos 60 días corridos dentro del lapso señalado en el primer inciso del artículo 38°, a solicitud del usuario, podrán reconfigurar el servicio respectivo que operaba en modalidad de postpago, para que continúe su operación en régimen de prepago.

En caso de que el usuario pague los montos adeudados de su documento de cobro dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, gozará del derecho de opción a mantener el régimen de prepago o retornar al régimen ordinario.

Aquellos usuarios titulares que decidan optar por el mecanismo de prepago, deberán, dentro de los 120 días corridos, contados desde la fecha de reconfiguración, realizar al menos una recarga, para continuar disponiendo del servicio. Ocurrido lo anterior, el usuario de prepago, se someterá al régimen de derechos y obligaciones correspondiente.

**Artículo 44°.** Cuando no haya constancia que el usuario titular o quien lo represente haya habilitado expresamente el acceso para el servicio de larga distancia, para comunicaciones a equipos telefónicos móviles o del mismo tipo, para servicios complementarios, para el servicio de acceso a Internet, para servicios de roaming internacional de comunicaciones telefónicas y mensajería y servicio de roaming internacional de datos, el proveedor no permitirá efectuar este tipo de comunicaciones con cargo al usuario titular, el que tampoco estará obligado a su pago.

**Artículo 45°.** Los proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones y de servicio limitado de televisión deberán descontar de la tarifa mensual del servicio, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio por causa no imputable al usuario que exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas en un mes. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes, y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el proveedor deberá además indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio.

Para estos efectos, en el caso del contratos de postpago, se entenderá que la tarifa mensual del servicio corresponde al valor fijo que el usuario titular paga mensualmente al proveedor del servicio con independencia de la circunstancia de que dicho valor lleve aparejado tráfico o no y deberá incluir los montos cobrados por servicios directamente asociados al servicio público telefónico, cuya prestación incluya tráfico telefónico y/o mensajería. Por su parte, la tarifa diaria corresponderá al valor de dicha tarifa mensual, dividida por la cantidad de días del mes respectivo, o bien, al valor equivalente al promedio diario del periodo facturado o a facturar, de ser este último inferior a un mes. Los descuentos e indemnizaciones antes señalados, deberán incluirse en el documento de cobro más próximo, debiendo las glosas que identifiquen dichos conceptos ser claras y precisas, de modo que no induzcan a error al usuario, especificando la cantidad de días de descuento e indemnización, según corresponda, el número asignado para el servicio público de voz afectado y la tarifa mensual considerada para el cálculo.

Para la aplicación del descuento y/o indemnización, se entenderá que el documento de cobro más próximo es el que incluye los cobros por los respectivos servicios provistos durante el periodo en el cual ocurrió la respectiva suspensión, alteración o interrupción. En caso que, por razones debidamente fundadas, el descuento y/o indemnización no se incluya en el documento de cobro más próximo, el proveedor del servicio deberá aplicar sobre los montos a descontar y/o indemnizar, según sea el caso, la misma reajustabilidad y tasa de interés que aplique en los casos de mora o retraso del usuario en el pago de su documento de cobro. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional que en cada caso pudiera proceder, por no dar cumplimiento a la disposición citada en el inciso anterior.

Tratándose de contratos de prepago, los descuentos a que se refiere el presente artículo se efectuarán mediante la prórroga del periodo de vigencia del saldo al momento del inicio de la suspensión, interrupción o alteración del servicio, a razón de un día adicional de vigencia de la recarga correspondiente por cada día de suspensión, interrupción o alteración que resulte de aplicar la fórmula prevista en el primer inciso del presente artículo. Para efectos del cálculo de la indemnización, no existiendo un cargo fijo que permita determinar con exactitud el valor de la tarifa mensual del servicio, esta última corresponderá al promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del valor de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses. Tratándose de usuarios titulares nuevos, se deberá considerar el o los meses que lleve como usuario en el servicio. El descuento y la indemnización deberán hacerse efectivos en un plazo máximo de 72 horas una vez finalizada la suspensión, interrupción o alteración del servicio y definida su procedencia en el caso de la indemnización; de lo contrario, y respecto de esta última, aplicará lo concerniente a intereses y eventuales reajustes, mencionado en el inciso anterior.

Lo anterior, sin perjuicio de los derechos y acciones contemplados en la ley N°19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en la normativa general.

**Artículo 46°.** Tratándose de los servicios públicos de voz, cuya provisión contemple la permanente movilidad del usuario, la determinación de los afectados por las interrupciones, alteraciones y suspensiones del servicio, con el objeto de la aplicación de los descuentos e indemnizaciones, se someterá a las reglas que se encuentren en la normativa técnica vigente.

**Artículo 47°.** La Subsecretaría de Telecomunicaciones dictará la normativa técnica relativa a los parámetros que permitan determinar las situaciones de suspensión, interrupción o alteración del servicio de acceso a Internet.

**Artículo 48°.** Los usuarios titulares tendrán derecho a descuentos producto de suspensiones, interrupciones o alteraciones del servicio de televisión de pago, de conformidad a las reglas generales, en particular, en concordancia con el artículo 42° del presente reglamento.

**Artículo 49°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán descontar de la tarifa mensual del servicio, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio de acceso a Internet por causa no imputable al usuario que exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas en un mes. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes, y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el proveedor deberá además indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio.

Para estos efectos, en el caso del contrato de postpago, se entenderá que la tarifa mensual del servicio corresponde al valor fijo que el usuario paga mensualmente al proveedor del servicio y deberá incluir los montos cobrados por servicios directamente asociados al servicio de acceso a Internet, cuya prestación requiera que la conexión contratada se mantenga operativa. Por su parte, la tarifa diaria corresponderá al valor de dicha tarifa mensual, dividida por la cantidad de días del mes respectivo, o bien, al valor equivalente al promedio diario del periodo facturado o a facturar, de ser este último inferior a un mes. Los descuentos e indemnizaciones antes señalados, deberán incluirse en el documento de cobro más próximo, debiendo las glosas que identifiquen dichos conceptos ser claras y precisas, de modo que no induzcan a error al usuario, especificando la cantidad de días de descuento e indemnización, según corresponda, el servicio afectado y la tarifa mensual considerada para el cálculo.

Para la aplicación del descuento y/o indemnización, se entenderá que el documento de cobro más próximo es el que incluye los cobros por los respectivos servicios provistos durante el periodo en el cual ocurrió la respectiva suspensión, alteración o interrupción. En el caso que, por razones debidamente fundadas, el descuento y/o indemnización no se incluya en el documento de cobro más próximo, el proveedor del servicio deberá aplicar sobre los montos a descontar y/o indemnizar, según sea el caso, la misma reajustabilidad y tasa de interés que aplique en los casos de mora o retraso en el pago de su documento de cobro. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional que en cada caso pudiera proceder, por no dar cumplimiento a la disposición citada en el inciso anterior.

Tratándose de usuarios de prepago, los descuentos a que se refiere el presente artículo se efectuarán mediante la prórroga del periodo de vigencia del saldo al momento del inicio de la suspensión, interrupción o alteración del servicio, a razón de un día adicional de vigencia de la recarga correspondiente por cada día de suspensión, interrupción o alteración que resulte de aplicar la fórmula prevista en el primer inciso del presente artículo. Para efectos del cálculo de la indemnización, no existiendo un cargo fijo que permita determinar con exactitud el valor de la tarifa mensual del servicio, esta última corresponderá al promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del valor de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses. Tratándose de usuarios nuevos, se deberá considerar el o los meses que lleve como usuario en el servicio. El descuento y la indemnización deberán hacerse efectivos en un plazo máximo de 72 horas una vez finalizada la suspensión, interrupción o alteración del servicio y definida su procedencia en el caso de la indemnización; de lo contrario, y respecto de esta última, aplicará lo concerniente a intereses y eventuales reajustes, mencionado en el inciso anterior.

Lo anterior, sin perjuicio de los derechos y acciones contemplados en la Ley N°19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en la normativa general.

**Artículo 50°.** Tratándose del servicio de acceso a Internet cuya provisión contemple la permanente movilidad del usuario, la Subsecretaría de Telecomunicaciones dictará la normativa técnica específica para efectos de la determinación de los afectados por las interrupciones, alteraciones y suspensiones del servicio, con el objeto de la aplicación de las compensaciones e indemnizaciones.

**Artículo 51°.** Las alegaciones por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, de la concurrencia de hecho fortuito y/o fuerza mayor para efectos de eximirse de la obligación de indemnizar, deberán realizarse en el marco de los procedimientos establecidos por la Ley.

**Artículo 52°.** Para el servicio de roaming internacional de datos, los proveedores deberán establecer un mecanismo de control de gasto que permita al usuario conocer su nivel de consumo en línea y suspender el suministro del servicio. Este mecanismo deberá incluir la notificación previa al usuario y permitir abonar el monto necesario para evitar la suspensión o restablecer el suministro del mismo.

**Artículo 53°.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán entregar mensualmente, en soporte papel o electrónico según la elección del usuario, un documento de cobro que contemple los servicios de telecomunicaciones suministrados durante el periodo facturado, cuyo contenido y estructura deberá ajustarse a lo previsto en el presente capítulo.

Este documento no podrá incluir cobros por servicios prestados con anterioridad superior a tres meses contados desde su fecha de emisión, a excepción de los servicios de larga distancia internacional y roaming internacional, los que podrán ser incorporados hasta seis meses después, lo anterior sin perjuicio de los cargos totales o parciales por concepto de saldos impagos. El cumplimiento del plazo anterior será de la exclusiva responsabilidad del proveedor del servicio de telecomunicaciones respectivo.

**Artículo 54°.** El documento de cobro, deberá contener en forma clara y comprensible, lo siguiente:

a) Deberá especificarse la individualización completa del usuario titular incluyendo nombres, apellidos y dirección completa de envío del documento, el número de usuario titular si lo hubiere, el número del documento de cobro y para cada uno de los servicios contratados, el ciclo de facturación asociado al monto cobrado, indicando la fecha de emisión, fecha de vencimiento y fecha de corte del servicio, en caso de no pago, sin importar para esto último si el cobro es realizado en forma anticipada o posterior a la prestación del servicio. El documento de cobro deberá incluir además la fecha y monto del último pago y un cuadro gráfico o una tabla con el título "Facturación últimos seis meses", consistente en un histograma de consumo equivalente al valor total facturado en los documentos de cobro de los seis últimos meses;

b) No podrá poseer una fecha de vencimiento inferior a 20 días corridos desde la fecha de emisión y deberá ser entregada al suscriptor con al menos 10 días de anticipación a su vencimiento;

c) Deberá informarse el valor total a pagar por los servicios contratados y un resumen de los cobros asociados a cada uno de dichos servicios, indicándose además aquellos afectos al impuesto al valor agregado, desglosando el total afecto y el total exento. La inclusión de cobros diferentes a los anteriormente señalados, una vez otorgada la correspondiente autorización del usuario titular, deberá realizarse en un ítem distinto y se deberá permitir la opción de pagar éstos separadamente, así como eliminarlos manifestando dicha voluntad al proveedor. En el caso que incorpore el cobro por equipos, deberá consignar junto con el precio total a pagar por el equipo terminal, el número y valor de las cuotas pendientes, en caso que corresponda;

d) Deberá incluir la información adicional de cada uno de los servicios de telecomunicaciones referidos en este reglamento, incluyendo los cargos fijos y/o valor de los planes contratados, descuentos asociados a cada uno de los servicios en caso de tratarse de Ofertas Conjuntas y el detalle de cada uno de los cobros de los servicios paquetizados, incluyendo, en este último caso, la desagregación de dichos cobros en función de cada uno de los precios y tarifas que resulten aplicables;

e) Deberá informar respecto del medio de acceso para obtener información sobre el detalle de su cuenta; y

f) Indicar los mecanismos y lugares habilitados para su pago, permitiendo siempre al usuario elegir el medio de pago entre los comúnmente utilizados en el intercambio comercial.

**Artículo 55°.** El proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá cortar el suministro del o los servicios impagos, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo. El corte del servicio impedirá realizar cualquier tipo de comunicación, exceptuadas aquellas exentas de pago a las que se refiere el inciso segundo del artículo 42° de este Reglamento; y salvo en aquellos casos en que el cobro del servicio se efectúe por adelantado, en cuyo caso sólo procederá el corte una vez que efectivamente se haya suministrado el servicio que ya ha sido pagado.

No procederá el corte del o los servicios respectivos cuando uno o más de los cobros contenidos en el documento de cobro haya sido objeto de reclamo; y mientras aquél no se resuelva en definitiva a favor del

proveedor de servicios de telecomunicaciones, según lo establecido en el reglamento al que se refiere el artículo 28 bis de la Ley. Lo anterior, siempre que, de existir, se haya pagado el saldo no impugnado del señalado documento de cobro, salvo en aquellos casos que no sea exigible de conformidad a lo señalado en el decreto N° 510, de 2004, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo, que Establece el Contenido Mínimo y otros Elementos de la Cuenta Única Telefónica, y modifica Reglamento del Servicio Público Telefónico, y Reglamento para el Sistema Multiportador Discado y Contratado del Servicio Telefónico de Larga Distancia Nacional e Internacional.

Los criterios que el proveedor de servicios defina para la aplicación del corte del servicio, deberán ser parte del contrato de suministro del servicio y no deberán ser discriminatorios. La reposición del servicio tendrá como plazo máximo el día hábil siguiente a la fecha en que se pague el documento de cobro impago, sin perjuicio de lo indicado en el artículo 38° de este reglamento.

**Artículo 56°.** La cuenta única telefónica a que se refiere el artículo 24 bis de la Ley, regulada mediante el decreto N° 510, de 2004, citado en el artículo anterior, formará parte integrante del documento de cobro en aquellos casos en que se incorpore la facturación del servicio público telefónico, servicios adicionales al servicio anterior y servicios de larga distancia, sujetándose, en los aspectos regulados en dicho reglamento a éste y en lo no previsto en él a las disposiciones contenidas en el presente capítulo.

El documento de cobro deberá contemplar una tabla de servicios factibles de ser habilitados, correspondientes a telefonía de larga distancia, comunicaciones a teléfonos móviles, servicios del mismo tipo, servicios complementarios, acceso a Internet, roaming internacional de voz y mensajería y roaming internacional de datos, indicando para cada uno si se encuentra habilitado o bloqueado y la fecha de su ocurrencia.

**Artículo 57°.** El documento de cobro deberá indicar, en un lugar visible, los mecanismos para la interposición de reclamos y para consultar sobre la tramitación de los mismos, respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuyos cobros se incluyan en el respectivo documento.

Asimismo, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar sobre los plazos asociados al procedimiento de reclamos y la posibilidad de consultar el texto del reglamento dictado para los efectos del artículo 28 bis de la Ley en sus oficinas comerciales y sitio web.

Con todo, en el evento que el suscriptor haya impugnado algún cobro, de conformidad al reglamento citado en el inciso anterior y pague el saldo no impugnado, en el o los siguientes documentos de cobro deberá constar expresamente, en la sección "Fecha y monto de último pago", la cantidad pagada y su imputación al cobro total contenido en el documento de cobro impugnado.

**Artículo 58°.** El proveedor del servicio de telecomunicaciones deberá aceptar el pago atrasado del documento de cobro, sin perjuicio de los intereses que corresponda aplicar y cuyos montos serán incluidos en el documento de cobro más próximo.