

Grupo Gtd

PREGUNTA CONSULTA SUBTEL (Artículo)	COMENTARIO RECIBIDO
2	<p>Art. 2, letra p. Respecto de la definición del principio de no discriminación, resulta fundamental aclarar de forma expresa que no limitará el derecho y facultad que poseen los proveedores de los servicios de telecomunicaciones de efectuar planes comerciales, tales como promociones por plazos específicos y/o descuentos en los servicios, en determinadas regiones, comunas o sectores definidos. Toda vez que la realización de dichos planes, son esenciales para que las empresas que ingresan en una nueva localidad o sector residencial logren aumentar el número de clientes, mejorando con ello no solo la competencia en la industria, si no también traduciéndose en beneficios directos para los usuarios, tales como precios más bajos y una mejor calidad de los servicios. Así las cosas, el objeto de la precisión planteada por esta parte, es evitar que los planes tácticos que se desarrollen en el futuro por parte de las compañías se vean coartados producto de las interpretaciones que pudiere efectuar esa Subsecretaría de Telecomunicaciones, respecto de las posibles diferencias que pudieren presentarse en el valor de las boletas entre dos o más usuarios que residan en una misma ciudad o localidad.</p>
5	<p>Art. 5. Actualmente las empresas de telecomunicaciones cuentan con sistemas que permiten a los interesados de manera fácil y rápida, poder verificar si en su domicilio tienen factibilidad técnica para contratar los servicios. La obligación de incluir mapas de alta resolución en el sitio web representan un gran desafío tanto técnico y económico para todas las compañías, y por sobre todo aquellas que poseen un menor tamaño, que no tendrá mayor utilidad práctica para los usuarios finales. Por otra parte, esto significará una merma considerable a la seguridad de las redes que se encuentran desplegadas a lo largo del territorio nacional, ya que publicada en la web quedan expuestas a acto vandálico o terrorista, al tener acceso fácil y detallado de</p>

	<p>los sectores en los cuales se encuentran instaladas las redes de telecomunicaciones, como también aquellos lugares que sean más vulnerables o que puedan afectar el funcionamiento de organismos públicos, hospitales o instalaciones de infraestructura crítica. Lo anterior, adquiere aún mayor connotación si tomamos en consideración los hechos ocurridos en el último tiempo en nuestro país, producto de los cuales hubo un aumento importante de actos relacionados con el corte intencional de redes, y si a ello le sumamos la importancia que han adquirido los servicios de telecomunicaciones durante esta pandemia, resulta fundamental tomar todas las medidas de resguardo necesarias para asegurar la integridad de las redes de telecomunicación.</p>
<p>6</p>	<p>Art. 6 letra a). En consideración a que la contratación de los servicios de telecomunicaciones se efectúa en gran medida por medio de canales telefónicos (Contac Center) o a través de plataformas electrónicas, las empresas ya poseen los sistemas necesarios para disponibilizar una copia digital del contrato al cliente, ya sea mediante el envío al correo electrónico y/o en la sucursal virtual. Por lo mismo, la facultad del cliente de solicitar una copia física del contrato, representa por cierto un retraso importante a los esfuerzos que ha efectuado la industria para tener un impacto menor en el medio ambiente, al realizar diversas campañas con el objeto de incentivar que los clientes prefieran las boletas y contratos se soporten en medios digitales y no físicos, de modo de evitar no solo la impresión del contrato si no también todas las externalidades negativas asociadas al despacho de dichos documentos a los domicilios de los clientes. Así las cosas, el presente Reglamento debe necesariamente estar alineado a las distintas políticas que han impulsado el Gobierno durante los últimos años, con objeto de digitalizar diversos documentos y trámites, y asimismo reducir la contaminación del medio ambiente.</p> <p>Art 6 letra d). Se debe especificar que las empresas tendrán el plazo de un día hábil para</p>

	<p>efectos de concretar el término del contrato (Artículo 37 del Reglamento) o de cualquiera de sus modificaciones. Asimismo, es necesario aclarar que las modificaciones de contrato que requieran la visita al domicilio del cliente, estarán sujeta a los plazos que informe la empresa. El uso del término “inmediato” puede generar faltas expectativas en los usuarios y además no es concordante con lo establecido en el art. 37.</p> <p>Art. 6 letra e). Cabe recordar que los proveedores de servicios de telecomunicaciones mantienen publicado en su sitio web las ofertas, promociones y servicios que están comercializando, como también efectúan continuamente campañas informativas a sus clientes, a través de sus distintos canales de comunicación, sobre el lanzamiento de nuevos servicios, planes y promociones. Sin embargo, el endosar a las empresas la obligación de informar a cada uno de sus clientes, respecto de los nuevos planes u ofertas a las cuales puede acceder resulta una carga totalmente desproporcionada y sumamente onerosa, toda vez que ello implica la integración de sistemas computacionales especiales y personas que estén continuamente haciendo revisión de la cartera de clientes, para efectos de dar cumplimiento a esta obligación. La cual, por lo demás no representará un beneficio considerable para los clientes, toda vez que estos tienen información permanente y de fácil acceso en los distintos canales que poseen habilitados las empresas.</p> <p>Art. 6 g). Se debe excluir de manera expresa, que las modificaciones en el precio de los servicios que fueren consecuencia de los mecanismos de reajustabilidad que poseen las empresas, no serán consideradas una modificación unilateral de las condiciones del contrato de prestación de servicios. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de las empresas de avisar con anticipación en sus boletas, la fecha en la cual se llevará a cabo.</p>
--	--

Art. 10 letra i) Considerando que en cada boleta se informa de manera específica la fecha en la cual se deberán efectuar el pago de los servicios, resulta inoficioso o se presta para confusiones incluir una fecha referencial en el contrato.

Art. 10 letra l), Debe hacerse referencia al artículo 55 del Reglamento, toda vez que en este se encuentra regulado el corte de los servicios.

Art. 10. Inciso 3. La obligación de proporcionar al interesado un resumen del contrato a celebrar, desconoce totalmente los flujos y prácticas asociadas a la contratación de los servicios, y por sobre todo aquellas que se efectúan por medios electrónicos o telefónicos. Es de conocimiento de esa Subsecretaría, que las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones poseen publicado en su sitio web como en sus sucursales, la información comercial y técnica de los productos que comercializan como también la copia de los contratos que los clientes deben suscribir, motivo por el cual estos tienen acceso fácil y rápido a todos los términos y condiciones bajo los cuales se suministra un servicio en particular. Asimismo, por regla general el cliente que se contacta con la empresa, ya tiene decidido el servicio y/o plan a contratar, por lo mismo no existe el espacio de tiempo para efectos de enviarle un resumen de los servicios que desea contratar, y por cierto representará un trámite que causará molestias al cliente al demorar aún más la contratación. Esto mismo se intensifica aún más en la contratación electrónica, en donde el usuario busca que el proceso sea lo más fácil y expedito posible.

En este mismo orden de cosas, es necesario recalcar que al momento de contratar los servicios, se le informa al cliente cuales son las condiciones principales del servicios, sin perjuicio del envío del respectivo contrato.

Finalmente, cabe precisar que las atribuciones

	<p>relacionadas con la posibilidad de modificar los modelos contractuales que utilizan las empresas de servicios de telecomunicaciones, por cierto escapan a las facultades que le ha proporcionado la Ley General de Telecomunicaciones a esa Subsecretaría de Telecomunicaciones, la cual ciertamente debe velar por el cumplimiento de la leyes y reglamentos aplicables, pero en caso alguno la facultad para modificar los modelos contractuales o de otros documentos informativos que utilice la compañía.</p>
40	<p>Art. 40. Que de la redacción del segundo párrafo del presente artículo, no es posible dilucidar a que se refiere con “comunicaciones de título oneroso”, es necesario precisar a qué tipo de llamadas se refiere el artículo.</p>
41	<p>Art. 41. El plazo de tres días impuesto por el presente Reglamento para efectuar las visitas de diagnóstico y/o reparaciones, desconoce por completo la realidad de las áreas de operaciones de las empresas, y por sobre todo de aquellas compañías más pequeñas o que proporcionan servicios en lugares apartados y remotos de nuestro país, casos en los cuales el plazo exigido resulta imposible de cumplir, y las adecuaciones necesarias para obtener ese nivel de respuesta, no solo representa un esfuerzo económico inalcanzable para muchas empresas (considerando además la actual situación económica) sino también una planificación de recursos humanos y técnicos que toma años poder implementar. En este mismo orden de cosas, cabe agregar que los efectos causados por el Covid-19 en el uso de las redes y en especial el servicio de internet, se mantendrán por mucho tiempo e incluso ya muchos expertos adelantan que los cambios culturales</p>

	<p>y de uso de los medios tecnológicos quedarán instauradas en nuestra sociedad, por lo mismo las empresas no solo tienen el desafío de adaptar sus redes y equipos operativos para esta nueva realidad (se estima en un salto en el consumo de datos de al menos cinco años), si no también para dar cumplimiento al plazo exigido por el Reglamento, lo cual ciertamente se escapa de las capacidades económicas y humanas exigibles a cualquier industria.</p>
42	<p>Art. 42. Resulta fundamental aclarar que las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones, no serán responsables en los casos que el cliente ha provocado la vulneración en la red, toda vez que por regla general las estafas telefónicas están asociadas a la intervención o el uso inadecuado por parte de los clientes, de los equipos telefónicos que contratan o que son de su propiedad, al no mantener los sistemas de seguridad necesario (equipamiento propio) o conectar sin las medidas necesarias y dispuesta por la empresa, dicho equipamiento a la red de internet.</p>
45	<p>Art. 45 El servicio limitado de televisión no está contemplado en el art 27 de la Ley Gral de Telecomunicaciones, por lo que no se pueden establecer descuentos e indemnizaciones a este servicio por la vía de un Reglamento, para ello es necesaria una modificación legal.</p>