

Hughes de Chile SpA

PREGUNTA CONSULTA SUBTEL (Artículo)	COMENTARIO RECIBIDO
5	<p>Párrafo 2: Dado que la referencia al nivel de calidad de la señal en relación con el área de cobertura es inherente a las redes móviles terrestres, sugerimos aclarar que el segundo párrafo sólo es aplicable a las redes móviles terrestres. De lo contrario, se podría interpretar que esta disposición también se aplica a otras tecnologías, donde un parámetro como el nivel de calidad de la señal no tendría ningún sentido.</p> <p>Sugerimos aclarar el párrafo 2 en el siguiente sentido: "Mediante una resolución, Subtel definirá los parámetros técnicos que permitan caracterizar la cobertura de las redes móviles terrestres de manera de exigir un nivel de calidad de señal y estandarizar los mapas de cobertura de los distintos operadores."</p>
7	<p>Párrafo 1: En general, los proveedores de servicios firman contratos separados para el servicio y para el arrendamiento de equipos (cuando corresponde), y tales contratos son independientes. En consecuencia, solicitamos una aclaración para indicar que el contrato relativo a la provisión del equipo terminal no puede ser alterado por la modificación o terminación del contrato de provisión de servicio de telecomunicaciones.</p> <p>Sugerimos especificar el párrafo 1 en el siguiente sentido: "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, por lo que la modificación o terminación de este último contrato no podrá en ningún caso alterar los términos y condiciones del primero."</p>

<p>10</p>	<p>Letra h): Es posible que el ciclo de facturación no se incluya específicamente en el contrato. En algunos casos, se podría especificar la fecha de inicio y el período. Sugerimos adaptar este punto de la siguiente manera: "h) Ciclo de facturación o fecha de inicio y periodicidad 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;"</p> <p>Letra i): Similar a la letra h), la fecha de pago podría no referirse específicamente en el contrato. En su lugar, podría indicarse la referencia al ciclo de facturación u a otros eventos incluidos en el contrato. Sugerimos modificar este punto de la siguiente manera: "i) Fecha de pago de los servicios o una clara indicación de cuándo debe realizarse el pago, así como la individualización del o los servicios que se pagarán en forma anticipada;"</p>
<p>32</p>	<p>Párrafo 1: Sugerimos incluir lenguaje que aclare que las facilidades en línea que debe ofrecer el proveedor de servicios disponible las 24 horas del día no serán forzosamente de ejecución automática, es decir, es posible que no haya una respuesta inmediata o en tiempo real. Tal aclaración es necesaria ya que muchas de las acciones requeridas en esta disposición pueden necesitar algún tiempo para ser ejecutadas por el proveedor de servicios, por lo que, aunque el usuario titular podría enviar su solicitud, la ejecución no sería inmediata (ya sea por razones técnicas, de evaluación del usuario, etc.). Sugerimos especificar el párrafo 1 de la siguiente manera:</p> <p>"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,</p>

	<p>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. Las solicitudes y/o acciones realizadas por el usuario titular a través de dicho canal que no puedan ser ejecutadas automáticamente, deberán ser registradas inmediatamente por los proveedores de servicios de telecomunicaciones y respondidas de la manera más oportuna posible al usuario titular, de acuerdo con los requerimientos específicos que sean necesarios para llevarlas a cabo."</p>
37	<p>Párrafo 2: En general, los proveedores de servicios firman contratos separados para el servicio y el arrendamiento de equipos (cuando corresponda), que son independientes. Sugerimos precisar que las medidas del párrafo segundo del presente artículo se apliquen únicamente al contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Sugerimos aclarar el párrafo 2 de la siguiente manera: "Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten o condicionen el término del contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones 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."</p>
41	<p>Párrafo 2: Solicitamos que se proporcione un trato diferente entre las zonas urbanas y rurales. Lograr el acceso localidades en zonas rurales y lugares remotos puede implicar tiempos de respuesta mucho mayores, por lo tanto, el cumplimiento de dicho requisito sería inalcanzable para algunos proveedores como Hughes de Chile SpA, compañía cuyos usuarios pueden encontrarse en lugares de difícil acceso. También pedimos tener en cuenta situaciones especiales que pueden retrasar la respuesta, como condiciones climáticas extremas o desastres naturales.</p>

	<p>Sugerimos aclarar el párrafo 2 de la siguiente manera: "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 los casos en que las instalaciones que deban ser diagnosticadas o reparadas se encuentren ubicadas en localidades, rutas o zonas aisladas, de difícil acceso o sujetas a condiciones climáticas extremas, las visitas correspondientes podrán verificarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde la fecha del requerimiento. Finalmente, respecto de localidades, rutas o zonas que hayan sido objeto de algún desastre natural, emergencia sanitaria u otro evento de similar naturaleza que impida, restrinja o dificulte el acceso a las mismas, los proveedores de servicios de telecomunicaciones efectuarán las visitas a la mayor brevedad posible (salvo en caso fortuito o de fuerza mayor), teniendo en cuenta los inconvenientes provocados por dicho evento y cumpliendo a cabalidad con las medidas, instrucciones y directrices establecidas por las autoridades sectoriales respectivas."</p>
54	<p>Letra c): Solicitamos que se clarifique el tipo de "pago" que realiza el usuario titular por un equipo terminal, ya que esta disposición solo haría referencia a una compraventa del equipo en cuotas, al hablar de "precio total a pagar por el equipo terminal, el número y valor de las cuotas pendientes, en caso de que corresponda;".</p> <p>Sugerimos que se aclare la redacción de la siguiente manera: "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</p>

	<p>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 de que corresponda. En el evento que incorpore una renta por el arrendamiento de equipos, deberá consignar junto con el monto total a pagar por el plazo del contrato de arrendamiento, el número y valor de las rentas pendientes, en caso de que corresponda;"</p>
--	---