

PREGUNTA CONSULTA SUBTEL (Artículo)	COMENTARIO RECIBIDO
<p style="text-align: center;">2</p>	<p>Letra i, se propone eliminar la palabra "indirectamente" ya que el uso de un servicio de telecomunicaciones siempre es directo y ya se hace la distinción de usuario titular y usuario a secas.</p> <p>Letra n, se propone agregar a continuación de las condiciones de contratación la frase “y prestación” y agregar a continuación del punto final “pudiendo ser parte de una oferta conjunta todos los servicios de telecomunicaciones indicados en este reglamento, los que podrán facturarse en el mismo documento de cobro” quedando el texto de la siguiente manera “Principio de Convergencia Tecnológica: las condiciones de contratación y prestación 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, pudiendo ser parte de una oferta conjunta todos los servicios de telecomunicaciones indicados en este reglamento, los que podrán facturarse en el mismo documento de cobro.”</p> <p>La propuesta obedece a la necesidad de complementar la definición del Reglamento, ya que convergencia implica aunar los servicios con respecto al usuario, de manera que el procedimiento sea más eficiente y simple.</p> <p>Adicionalmente, entendemos que la posibilidad de poder efectuar Ofertas Conjuntas entre servicios móviles y fijos permite (i) optimizar y permitir mayores niveles de oferta que benefician los valores finales a usuarios (ii) favorecer el fenómeno de convergencia 5G, donde se espera exista un alto nivel de interacción entre las redes fijas e inalámbricas.</p>

<p>5</p>	<p>Se propone eliminar la obligación por parte de los proveedores de elaborar mapas de cobertura de cada servicio disponibles para cualquier interesado, información sensible y estratégica de cada empresa. En su reemplazo, se propone que cada persona pueda consultar por disponibilidad de servicio.</p> <p>El texto que se propone es el siguiente: Artículo 5º. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán señalar al público general sobre las zonas en que se encuentran disponibles sus respectivos servicios, distinguiendo según su tecnología, si corresponde, y publicarlos en las correspondientes páginas o secciones de su sitio web. Asimismo, dicha información deberá 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.</p> <p>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 la información de cobertura de los distintos operadores.</p>
<p>6</p>	<p>letra c), Sugerimos modificar el término indefinido por un plazo de 5 años, correspondiente al término de prescripción establecido para las acciones civiles ordinarias (art.2515 CC), quedando el texto de la siguiente manera: 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 por un plazo de, al menos, 5 años los medios empleados para el caso de que el usuario titular o la autoridad los requiera</p> <p>letra e) Se propone eliminar. Es una carga regulatoria/costo adicional inexistente en otros mercados regulados. Entendemos que la información necesaria para que el cliente haga la comparación se cumple mediante la</p>

	<p>publicación de las nuevas ofertas en el sitio web de cada compañía, junto con la publicación de las características esenciales del plan contratado en la sucursal virtual.</p> <p>letra g) Se propone eliminar “con previo aviso a los usuarios de, al menos, 60 días,”</p>
7	<p>Se propone agregar en el inciso segundo la posibilidad de que se condicione el término del contrato al hecho de que el usuario registre deudas por los equipos. El inciso segundo quedaría así "Asimismo, en ningún caso podrá condicionarse la terminación del contrato de servicio de telecomunicaciones a la devolución de los respectivos equipos, salvo el caso que el usuario registre deudas por la entrega que el proveedor hizo a éste de dichos 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."</p>
10	<p>Se proponen los siguientes textos:</p> <p>Para la letra h al final “Esta obligación se entenderá cumplida si el contrato señala las alternativas de fecha de facturación, aplicándose a cada caso la más cercana a la fecha de habilitación de los servicios”.</p> <p>Para la letra i) al agregar al final “Esta obligación se entenderá cumplida, detallando el contrato el plazo para efectuar el pago, contado desde la fecha de emisión del documento de cobro”. Las propuestas obedecen al hecho que los servicios son habilitados con posterioridad a la contratación (fijos y móviles si se envía el chip a domicilio por ejemplo) por tanto no es posible especificar la fecha exacta al momento de la contratación.</p> <p>Se propone eliminar el inciso antepenúltimo "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" dado que implica contratos muy extensos</p>

	<p>Se propone eliminar el último inciso "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" ya que excede el ámbito de competencias del Decreto.</p>
22	<p>Se propone complementar el inciso final, quedando de la siguiente manera "El proveedor retirará, a su costa, los equipos y elementos de red que hubiere provisto para la prestación del servicio al usuario, tan pronto el contrato de prestación de servicios haya finalizado en sus derechos, obligaciones y efectos"</p>
26	<p>Sugerimos eliminar el artículo dado que el alcance es difuso, considerando que no se explicita de qué tipo de servicios complementarios se trata y que éstos ya se encuentran regulados por normativa ad hoc.</p>
29	<p>Se propone complementar el inciso segundo para que éste sea más claro, quedando de la siguiente manera "La contratación de una suscripción asociada a una tarifa preferente dará lugar, por vez única, a una habilitación temporal del servicio de roaming internacional contratado en dicha oportunidad, y, en ningún caso, a la habilitación permanente del acceso a éste."</p>
41	<p>Se sugiere ampliar el plazo dispuesto en el inciso segundo a 5 días hábiles y que la obligación se entienda cumplida en aquellos casos en que se acredite intento de contacto en a lo menos 3 oportunidades con el usuario.</p>
48	<p>Estimamos que la referencia al artículo 42 es errónea, se entiende es al artículo 45.</p>