

PREGUNTA CONSULTA SUBTEL (Artículo)	COMENTARIO RECIBIDO
<p style="text-align: center;">2</p>	<p>Artículo 2:</p> <p>Letra b): Se debe incluir expresamente el servicio de larga distancia internacional entre los servicios que pueden ser objeto de oferta conjunta.</p> <p>Letra d): Se debe indicar expresamente que los terceros “deben estar previamente autorizados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones”.</p> <p>Letra f): Incorporar, después de la palabra distancia, el vocablo “internacional” y, además, que proveen servicios complementarios.</p> <p>Letra g): Se debe incluir lo siguiente: “Para estos efectos, la Subsecretaría deberá procurar que los informes periódicos de carácter mensual tengan distintos períodos de entrega, de manera de hacer más ágil y eficiente el envío de la información a través del STI por parte del respectivo proveedor.”</p> <p>Letra j): Dentro de esta categoría deben incluirse también aquellos servicios de telecomunicaciones provistos en virtud de un contrato de suministro de tracto sucesivo, cuyo cobro se realiza por adelantado y por una sola vez o por las veces que convengan las partes. En este sentido, se sugiere reemplazar la expresión “servicio de pospago” por la de “servicio de contrato periódico”.</p> <p>Letra k): Dentro de esta categoría también deben incluirse los servicios de “recurrencia” o activación automática de los GB o Minutos en base a una recarga, queda con tratamiento Prepago, así como también los servicios que tienen “un solo pago” al inicio, el cual da derecho a un servicio mes a mes, por varios meses.</p> <p>Letra m): Se debe indicar expresamente que los terceros “deben estar previamente autorizados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones”.</p> <p>Asimismo, dentro de la definición de servicio complementario se debe indicar “que operan utilizando numeración de servicio complementario que fije la Subsecretaría, distinta de la numeración de abonado.”</p> <p>Letra n): Se debe incluir también el principio de neutralidad tecnológica: “Los proveedores de</p>

	<p>servicios de telecomunicaciones podrán utilizar la(s) tecnología(s) que estime(n) pertinente(s) en la prestación de sus servicios. En caso de que un concesionario de servicio público de telecomunicaciones suministre los servicios con una nueva tecnología, deberá mantener la calidad y cobertura comprometida.”</p> <p>Letra ñ): Se deben considerar condiciones de fuerza mayor (como robo de cables o desastres naturales) donde no es posible cumplir con las condiciones de contratación.</p> <p>Letra p): Las condiciones “técnicas” no son las únicas que pueden causar diferencias en las condiciones comerciales; también existen las condiciones comerciales propiamente tales, como son el descuento por volumen, por permanencia del servicio u otras, las que serán iguales para todos los que cumplan dichas condiciones, pero distintas para el que no las reúna. Tratar igual a los distintos también es una discriminación arbitraria.</p>
4	<p>Artículo 4: Inciso 2: Esta exigencia solo debe aplicarse a los servicios de la concesionaria, excluyendo aquellas prestaciones de terceras empresas que son facturadas a través de la boleta telefónica.</p>
5	<p>Artículo 5: Incorporar en el texto del Reglamento que, para estos efectos, se entenderá que la obligación de poner a disposición de los interesados los mapas de cobertura a través de todos sus canales de atención se cumple indicando o referenciando el link específico en la web de la concesionaria donde se encuentra dicha información.</p> <p>Asimismo, debe tenerse presente que la información respecto de la cobertura publicada en la web es, esencialmente, informativa y no vinculante en términos de generar la obligación de proveer el servicio, debiendo verificar en terreno la factibilidad del servicio, la que puede estar afectada por diversas contingencias. Por ejemplo, en TV satelital, si bien en principio cubre toda la comuna, si el edificio en que habita el cliente tiene una orientación incompatible con la captura de la señal no se le podrá prestar el servicio. Lo mismo acontece</p>

	<p>con la consulta por comuna o calle sólo será de carácter referencial, sujeto a factibilidad técnica en terreno, y por ende no conlleva una obligación de la empresa.</p> <p>Hay que tener presente que en el caso de los servicios fijos no existe hay “mapa”, sino que la factibilidad preliminar es consultada, caso a caso, a través de la dirección del potencial cliente.</p> <p>Publicar mapas detallados de cobertura de los servicios redes es riesgoso para la seguridad y estabilidad de la red y para la seguridad pública, ya que favorece el actuar delictual, quienes sabrán dónde actuar para hacer el mayor daño al sistema de telecomunicaciones. Mapas de ese tipo sólo debieran manejarlo internamente el regulador para sus fines, por lo que se sugiere lograr el objetivo mediante la habilitación de un sistema en línea de respuesta de factibilidad técnica de una determinada dirección, que es lo que le debiera interesar a un cliente normal.</p> <p>Por último, señalar que se debe indicar o definir lo que se entiende por mapas de “alta resolución”, ya que no tiene mucho sentido un mapa de alta resolución si se trata de “simulaciones”, las que pueden tener variaciones.</p> <p>Inciso 2: Los compromisos de cobertura móvil son los exigidos y comprometidos en las bases de cada concurso público de espectro, y en las posteriores modificaciones de concesión, y no procede modificarlos por mera resolución exenta de Subtel.</p>
--	---

Artículo 6: Para la contratación se cuenta con grabación de llamadas, firmas de documentos que acreditan la titularidad, contrataciones por medios digitales con confirmaciones por SAT Push, USSD, SMS, e IVR. También se debe considerar válida como firma la clave personal de la Sucursal Virtual en e Commerce.

Letra b): Se debe indicar que esta disposición no aplica a los servicios de Prepago ni SVA que se contraten de forma electrónica.

Letra c): Se debe indicar que esta disposición no aplica a los servicios de Prepago ni SVA que se contraten de forma electrónica.

Letra e): No se puede hacer responsable a una empresa de informar a sus usuarios las “condiciones de contratación que otorgue el mercado”, dado la amplitud de éste. A lo más, puede informar las propias condiciones de contratación, para que cada usuario evalúe si le es conveniente, ya que la evaluación es subjetiva y dependerá de las preferencias de cada cliente.

En todo caso, esta disposición no puede impedir que se realicen promociones exclusivas al alta.

Letra g): Establecer el requisito de que el contrato sea indefinido es manifiestamente ilegal, y vulnera garantías constitucionales del artículo 19 N°s 21, 24 y 26 de la Constitución. Como la Autoridad Regulatoria sabe, para los efectos de restringir los derechos constitucionales debe existir una ley que así determine y en este caso no existe ninguna disposición legal que establezca que el contrato de telecomunicaciones deba tener una vigencia indefinida. Menos aún la potestad reglamentaria puede extenderse a una exigencia que no está reconocida en la ley, teniendo en consideración que estamos en presencia de normas de derecho público, de interpretación restringida, vulnerándose el principio de legalidad reconocido en los artículos 6 y 7 de la Constitución.

En su oportunidad, la Contraloría objetó la toma de razón del Decreto Supremo N°44 de 2012, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, entre otras, porque establecía la exigencia de que “los contratos de

	<p>suministro de servicios públicos deberán ser de duración indefinida”. Atendido lo anterior, Subtel dejó sin efecto dicho acto administrativo y dictó el actual DS N°18 de 2014, que aprueba el actual Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, el cual dispone (letra o) del Art. 15) que entre los requisitos que deben explicitarse en el contrato de suministro está “la duración del contrato”, evidenciando que puede tener una fecha determinada de vigencia.</p> <p>Los contratos de suministro de Telefónica establecen una duración de 12 meses, lo cual fue objeto de una mediación colectiva con Sernac en 2012, antes de la dictación y entrada en vigencia del actual Reglamento.</p> <p>Por otra parte, debe exceptuarse expresamente que las variaciones de precios en base a IPC u otros parámetros establecidos en las cláusulas contractuales deban contar con la autorización expresa del usuario titular, ya que ello no representa una modificación de contrato, sino una aplicación objetiva de una cláusula contractual.</p> <p>La propuesta de norma es un virtual congelamiento de precios por la vía de hacerlo indefinido; es imponer una carga económica por la vía reglamentaria ya que impide ajustar el precio del servicio ante un aumento de costos. Por ejemplo, es el caso del aumento de los costos de contenidos de TV y el precio de dicho servicio.</p> <p>Solo podría ser indefinida en el caso que el contrato no establezca un plazo determinado de duración.</p>
7	<p>Artículo 7: Se debe incluir lo siguiente: “El proveedor del servicio que comercialice equipos terminales estará facultado para informar la deuda vencida y no pagada del equipo terminal al registro comercial de morosidades, ajustándose a lo dispuesto en la Ley N° 19.628.”</p> <p>Además, agregar que en el contrato de suministro del equipo se podrán establecer ajustes del precio en los casos de cambios de plan que afecten el cobro por el equipo terminal.</p> <p>Inciso 2: Sin perjuicio de que el usuario titular</p>

	<p>puede poner término al contrato de suministro, en cualquier momento, y sin condición alguna, debe complementarse esta disposición, en el sentido que el usuario titular tiene la obligación de devolver dicho equipamiento en los términos que convengan las partes o, en subsidio, en los términos que se establezcan en el contrato, los que pueden establecer un cobro por los equipos no devueltos.</p>
8	<p>Artículo 8: Se propone agregar lo siguiente: “Los proveedores de servicios de telecomunicaciones podrán comercializar planes con descuentos por permanencia en el servicio, de manera de que el usuario titular contará con dicho descuento u otro beneficio mientras se mantenga dicha permanencia.”</p>
10	<p>Artículo 10: Se puede promover una mayor competencia y beneficiar al consumidor en la medida que las Compañías cuenten con flexibilidad comercial para ofrecer descuentos por permanencia en la oferta del servicio, no del terminal.</p> <p>Letra c): Indicar que las Garantías de calidad para el servicio de acceso a Internet, deben ser de acuerdo a lo requerido por la Ley de Velocidad Mínima Garantizada (Art. 24 K de la LGT).</p> <p>Letra d): Indicar que las Garantías de calidad para el servicio de Acceso a Internet deben ser de acuerdo a lo requerido por la Ley de Velocidad Mínima Garantizada (Art. 24 K de la LGT).</p> <p>Letra g): No consideramos que sea necesario incorporar esto en el contrato.</p> <p>Letra h): El ciclo de facturación es una opción que el cliente elige y las puede cambiar, por lo que no es conveniente establecerla como requisitos de los contratos.</p> <p>Letra i): La fecha de pago es una opción que el cliente elige y las puede cambiar, por lo que no es conveniente establecerla como requisitos de los contratos. Por lo demás, para estos efectos lo más relevante es la fecha de vencimiento establecida en el documento de cobro.</p> <p>Letra m): Se debe especificar que, dentro de este requisito de autorización, no se incluye la información que la empresa le envía a sus clientes, de carácter informativo de los</p>

	<p>servicios contratados o para hacer una mejor utilización de ellos.</p> <p>Penúltimo inciso: No existe disposición legal ni en la normativa de telecomunicaciones ni en la normativa de protección al consumidor que obligue a un proveedor a entregar un “resumen del contrato a celebrar”. La obligación del proveedor en materia pre contractual dice relación con comunicar adecuadamente la “información básica comercial” con el objeto de que el consumidor tenga los antecedentes suficientes para adoptar una decisión de consumo de manera de manifestar su aceptación al bien o servicio comercializado por el proveedor, configurándose de esta manera el consentimiento. Luego de ello, el proveedor debe entregarle una copia del contrato o ponerla a disposición dentro de los 5 días siguientes, de manera de contar con el respaldo suficiente de la relación contractual respectiva.</p> <p>Establecer como exigencia entregar un resumen previo a la contratación del bien o servicio va más allá de lo que establece la ley, por lo que la potestad reglamentaria no podría incluir esta exigencia sin vulnerar el principio de legalidad reconocido en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política.</p> <p>Último inciso: Dentro de las facultades legales de la Subsecretaría de Telecomunicaciones establecidas en el Decreto ley 1762/1977 y en la Ley N° 18.168, no se encuentra una atribución de esta naturaleza. Es más, existe una disposición en el art. 24 bis de la LGT que faculta a Subtel para “aprobar o fijar el formato, dimensiones y demás detalles de la cuenta única que recibirá el suscriptor”, lo que evidencia que estas atribuciones deben estar expresamente reconocidas en una disposición de rango legal. El formato, dimensiones y demás características del contrato del proveedor es una manifestación explícita del ejercicio del derecho a desarrollar su actividad económica, por lo que esta norma reglamentaria vulnera la garantía constitucional del art. 19 N° 21 de la Constitución Política.</p>
--	--

11	<p>Artículo 11: Letra f): Hay que incluir en el contrato y en las condiciones comerciales que el cliente puede contratar servicios de terceros con cargo a su boleta, como por ejemplo: Netflix, Spotify, Apple Store, etc.</p>
12	<p>Artículo 12: Letra a): En virtud del Art. 24 K de la LGT, Ley de Velocidad Mínima Garantizada, se debieran reemplazar los términos “velocidad publicitada” por “velocidad promedio publicitada”. Dentro del “límite de descarga” se debe considerar que hay planes donde comparten la capacidad de descarga entre sí. Letra b): Hay que especificar que este Bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios se otorga mediante aplicaciones de tipo control parental, las cuales tienen costo para el usuario. Es imposible bloquear a nivel de la red determinados contenidos, aplicaciones o servicios para cada cliente en particular.</p>
13	<p>Artículo 13: Letra d): Se debe incluir los arriendos de películas (PPV), contratación remota de canales premium y servicios OTT.</p>
15	<p>Artículo 15º: Incorporar, después de la palabra distancia, el vocablo “internacional”. En la actualidad, la industria comercializa planes cuya tarifa mensual incluye, por ejemplo, comunicaciones a equipos telefónicos móviles y del mismo tipo. También, hay planes de servicios móviles que incluyen días de Roaming sin costo adicional. En dicho contexto, se debe complementar esta disposición reglamentaria en el sentido de incluir que “se entenderá que el cliente manifiesta su voluntad expresa cuando el plan contratado incluya comunicaciones a dichos destinos” u otra forma similar. Inciso 2: Se debe especificar cuál es el requisito para que alguien “represente” a un titular.</p>
17	<p>Artículo 17: Queda de manifiesto que los datos personales solo pueden ser utilizados para los fines específicos de la prestación del servicio y no se extiende dicha autorización para ser entregados a la autoridad para estudios de mercado o análisis estadísticos.</p>

19	<p>Artículo 19: Esta obligación debiera entenderse cumplida poniendo a disposición el servicio público telefónico en cualquier modalidad sea prepago o pospago. Confirmaría lo anterior, el hecho de que hoy existen compañías telefónicas que sólo comercializan servicios de telefonía en modalidad de prepago, tales como algunos operadores móviles virtuales.</p> <p>Debe tenerse en consideración que para que exista equivalencia en las prestaciones, como todo contrato de naturaleza conmutativa, se deben incorporar causales que permiten a los proveedores de servicios de telefonía negarse a suministrar sus servicios, tales como, que el usuario tenga deuda morosa con el proveedor, que al suscriptor se le haya puesto término al contrato de suministro por falta de pago o que no cumpla las políticas comerciales del proveedor, en cuyo caso, el proveedor se encontrará obligado a proporcionar el servicio en modalidad de prepago.</p> <p>Se debe agregar en este artículo lo señalado en la Ley de Telecomunicaciones, artículo 24, que señala que el plazo para esta obligación para el servicio público telefónico es de dos años.</p>
21	<p>Artículo 21:</p> <p>Inciso 2: Se debe complementar esta disposición señalando que “los saldos de prepago no utilizados, ya sea que estén vigentes o en reserva, expirarán en el momento de aplicar una portabilidad” u otra frase de similar naturaleza.</p>
22	<p>Artículo 22: Hay que agregar que, para poder conectarse a la red, los equipos deben estar homologados,</p> <p>Además, hay que indicar que algunos tipos de equipos solo pueden ser provistos por el operador del servicio, ya que estos son parte de la provisión del mismo, como son los Decos IPTV, los ONT de fibra, y otros.</p> <p>Inciso 5: Sin perjuicio de que el usuario titular puede poner término al contrato de suministro, en cualquier momento, y sin condición alguna, debe complementarse esta disposición, en el sentido que el usuario titular tiene la obligación de devolver dicho equipamiento en los términos que convengan las partes o, en subsidio, en los términos que se establezcan en</p>

	<p>el contrato.</p> <p>Se debe precisar que esta obligación solo abarca los equipos y elementos de red de propiedad de la empresa al momento del retiro, los únicos que pueden ser retirados por la empresa, y de ninguna manera será a título gratuito el retiro de equipos de propiedad del cliente.</p> <p>Se propone redactar: “El proveedor retirará, a petición expresa del cliente y a su costa...”, ya que podría darse el caso de que el cableado podría ser utilizado por el nuevo concesionario, tal como ocurre en los condominios, así que debe ser a petición del cliente.</p> <p>También agregar: “En caso de ser necesario para la instalación de sus servicios, el nuevo proveedor elegido por el cliente, podrá retirar todo o parte del equipamiento o instalaciones realizadas por el proveedor anterior.”</p>
23	<p>Artículo 23: Hay que especificar que todo esto es en el caso de que expresamente desbloquee LDI y/o Roaming.</p>
24	<p>Artículo 24: Se debe incluir que la numeración de servicio complementario “será distinta de la numeración de abonado”, para los efectos de prevenir fraudes de tráfico artificial como ha sucedido en la actualidad.</p> <p>Esto, con el fin de regular la prestación de servicios de información y entretenimiento, estableciendo inequívocamente que no pueden suministrarse a través de numeración de abonado, lo que requiere modificar la Res. Exenta 1319/2004 o dictar una nueva resolución.</p>
31	<p>Artículo 31: Este artículo es idéntico al actual artículo 60 del Decreto 18/2014, con la única diferencia que incluye la palabra “naturaleza” como requisito de reemplazo de un canal que es sacado de la parrilla programática. Por su parte, de acuerdo a la RAE, para estos efectos la acepción de este término corresponde a “virtud, calidad o propiedad de las cosas” por lo que, a nuestro juicio, entendemos que dicho vocablo ya se encuentra contenido en los términos “calidad” y “contenido” de esta disposición reglamentaria.</p> <p>Además, debe establecerse qué se entiende por “canales de similar calidad”.</p>

32	<p>Artículo 32: Hay que tener presente que, si bien la plataforma web puede operar las 24 horas del día, aquellas operaciones que requieran apoyo de back office solo podrán ser atendidas en horario hábil, tan pronto como sea posible. Además, para ciertos trámites se podrá pedir al cliente adjuntar información adicional para realizar el trámite, la cual deberá entregar a través del mismo medio (por ejemplo, cuando el cliente pide la baja y solicitamos su carnet). Inciso 3: Esta obligación debe estar en armonía con aquella establecida en el art. 54 letra a), que exige que el documento de cobro contenga un histograma de consumo de los últimos 6 meses. En este sentido, una obligación de esta naturaleza implica hacer ajustes y adecuaciones sistémicas que no son rápidas, por lo que, a nuestro juicio, esta obligación debe supeditarse al plazo de 6 meses hacia atrás, sin perjuicio de que queda a discreción de la concesionaria informar un período mayor.</p>
34	<p>Artículo 34: Esta obligación solo debe entenderse dentro del perímetro de red que controla el ISP para la prestación de su servicio. De ninguna manera podría responder por la seguridad de equipamiento interno del cliente, como lo son redes WiFi, PC o incluso Smartphone y sus posibles fallas de seguridad (virus).</p>
35	<p>Artículo 35: Debe tenerse en consideración que para que exista equivalencia en las prestaciones, como todo contrato de naturaleza conmutativa, se deben incorporar que “el proveedor no tendrá responsabilidad por la intervención de su red a través de equipamiento no autorizado” u otra frase de similar naturaleza.</p>
37	<p>Artículo 37: Inciso 2: Aducir “falta de pago” no puede dar pie a que la deuda del cliente que da de baja el servicio no sea exigible, ya que se estaría fomentando el dar de baja para dejar de pagar y anular las deudas acumuladas de un servicio. Respecto de la devolución de los equipos, ésta deberá efectuarse de acuerdo a como se haya establecido contractualmente.</p>

38	<p>Artículo 38: Inciso 2: Existe un desequilibrio de derechos y deberes cuando se obliga al concesionario a aceptar pagos parciales, dentro del año calendario, respecto de clientes que contrataron ofertas conjuntas, por lo que se sugiere no incluir esta disposición.</p>
41	<p>Artículo 41: No entendemos la referencia a la obligación de “proveer las instalaciones necesarias para acceder a éste”. ¿a qué se refiere?, máxime si la LGT establece la facultad de los concesionarios de utilizar medios propios o terceros en la operación y explotación del servicio. O tiene que ver, de alguna manera, a la obligación de proveer acceso mayorista a otros concesionarios. Si esto último fuere el caso, hacemos presente que no existe ninguna obligación legal en este sentido, salvo lo dispuesto en el art. 19 ter, 24 bis de la LGT y en ley 19.245, recientemente publicada. Además, las ofertas mayoristas se han incorporado como obligaciones en los respectivos concursos de espectro.</p> <p>Se debiera agregar: “A menos de que las instalaciones interiores hayan sido contratadas por el cliente, en virtud con el artículo 22°, con otro proveedor quién sería el responsable de su mantención”.</p> <p>Inciso 2: En la práctica, el cliente pacta con el proveedor la fecha en que el técnico concurra al domicilio para los efectos de la visita, debiendo excluirse domingos y festivos. Atendido lo anterior, esta disposición reglamentaria debe modificarse en el sentido que “el plazo para verificar las respectivas visitas se realizará conforme al término que acuerden las partes o, en subsidio, dentro de 3 días hábiles”.</p>
45	<p>Artículo 45: No existe norma legal que establezca indemnizaciones en caso de interrupción, suspensión o alteración del servicio limitado de televisión, por lo que procede eliminar dicha referencia.</p> <p>Tampoco la LGT establece la fórmula para fijar los descuentos por interrupción del servicio, tratándose del servicio limitado de televisión. En este sentido, entendemos que aplica el art. 42 de esta propuesta de Reglamento en cuanto</p>

	que “los proveedores no podrán cobrar por los servicios no provistos”.
46	Artículo 46: Se debería agregar al final el siguiente texto: “, teniendo en consideración que los usuarios pueden obtener cobertura de servicio mediante alguna radiobase adyacente a la que presentó la falla.”
48	Artículo 48: No puede imponerse una carga de este tipo para la TV de pago a través de un reglamento, ya que no está en el art. 27 de la LGT. Sin embargo, entendemos que aplica el principio contemplado en art. 42 “los proveedores no podrán cobrar por los servicios no provistos”.
49	Artículo 49: De acuerdo a la nueva ley de Libre Elección en Edificios y Condominios, la instalación al interior del condominio la atiende la comunidad según quién ellos contraten, de modo que un depto. podría estar sin servicio por un problema interno y no de la red del operador, por lo que la falla no es del operador, ni está en el interior del domicilio del cliente, sino en el interior del condominio. Como en el caso de fallas en la ITI del cliente no se debiesen hacer descuentos, por tanto, en el caso una la falla en el interior del condominio acogido a la nueva ley tampoco. Por lo anterior proponemos lo siguiente: “no imputable al usuario... o a la parte de la Red Interna de Telecomunicaciones (definida en el Reglamento de la Ley 20.808) cuya mantención esté contratada con una empresa distinta del concesionario que provee el servicio de telecomunicaciones, ...que exceda”.

Artículo 54:

Letra a): Nuestra opinión es que el titular del servicio se individualiza con su nombre completo y el identificador de cliente que le otorgue la compañía (código de cliente, por ejemplo). Respecto al “número de usuario” (si es que se refiere al número de teléfono) este será indicado en el detalle de los cobros y no es requisito asociarlo como el número del titular en el entendido que éste puede tener más de un teléfono.

Respecto al ciclo de facturación, nuestra opinión es que basta con indicar las fechas “desde” y “hasta” del ciclo de facturación elegido por el cliente.

Letra b): Basado en investigaciones hechas con clientes, nuestra propuesta es que la fecha óptima para entrega del documento de cobro es 5 días antes del vencimiento, y este plazo sería el mandatorio para los procesos de Emisión y Vencimiento.

Lo que se busca es que no se normen los días desde la emisión (20 días), sino que se establezca que los documentos de cobro que se hacen llegar al cliente se entreguen en un plazo no menor a 5 días antes de vencer. Al respecto, hay que tener en cuenta que la mayoría de las boletas son despachadas en forma electrónicas (99%) y que los 20 días es mucho tiempo antes del vencimiento, lo que confunde al cliente.

Letra c): De acuerdo a comentarios recibidos de nuestros clientes, nuestra opinión es informar al cliente su “plan principal”, sus “servicios adicionales” y “otros cobros”, por lo tanto, sugerimos detallar estos tres “ítem” o “grupos”, cada uno con su valor en modo resumen. No se debieran separar los cobros en más o distintos ítems. Valores netos e impuesto sin la apertura de afecto y exento.

Letra d): Existe una rigidez en la normativa que impone la obligación de informar los precios paquetizados y naked y los descuentos alocados por servicio en la boleta de cobro, cuando esta misma información se podría entregar vía web y la apertura en boleta puede plantearse como una opción que cada compañía define si la aplica o no.

En este sentido, nuestra opinión es informar al

	<p>cliente en la boleta el nombre comercial del servicio que él conoce y que contrató, con sus valores y descuentos: si compró un paquete, informar el paquete; si compró un servicio particular, informar el particular. Todo esto ayuda al entendimiento del cliente y él mismo lo ha señalado en los estudios de focus group. Letra e): Nuestra opinión es que el detalle de los cobros el cliente los pueda consultar en la web, en su sitio privado y con su clave de acceso, donde tiene acceso al histórico de cuentas, y que la boleta informe el cobro a modo de resumen, tal como el cliente ha señalado que lo desea.</p>
55	
56	<p>Artículo 56: Independiente de las respuestas que emitimos en los demás Artículos, nuestra propuesta como compañía de manera integral es que el documento de cobro ya no sea normado por el Reglamento de la Cuenta Única Telefónica (Decreto 510), porque consideramos que esta norma está superada por los tiempos. Esto basado principalmente, como lo hemos expuesto anteriormente a Subtel, porque la tecnología avanza rápido y tenemos productos y servicios que nuestros clientes disfrutan, pero al momento de ser facturados la actual regulación de la CUT nos impide informarlos con los nombres comerciales que el cliente reconoce cuando contrata los paquetes de servicios. La actual regulación obliga a disgregar esta información en distintos ítems, con nombres técnicos que no son los que el cliente contrató, lo confunde al cliente y lo hace llamar a call center, reclamar, e insatisfacción por poca claridad en los cobros. Los servicios de voz, en su mayoría, son con minutos libres y tarifa plana, y lo que ha crecido más son los servicios de Internet y complementarios como servicios de valor</p>

	<p>agregado, y el actual Reglamento de la CUT no contempla este avance tecnológico (comprar películas, bolsas, canales de TV, juegos, suscripciones semanales, etc.).</p> <p>Nuestra propuesta es la de contar con un nuevo tipo de boleta, mucho más simple que la actual Cuenta única, la cual ha sido testada con clientes. Al respecto, se propone, informar al cliente su “Plan Principal”, luego sus “Servicios Adicionales”, y por último los “Otros Cobros”. Vale decir, separar en estos tres ítems o grupos, que son los que recogimos de las opiniones de los propios clientes.</p> <p>Además, se debe incluir lo siguiente: “Las compañías telefónicas deberán requerir la aprobación de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo, de sus respectivos modelos de cuenta única telefónica, antes de ser emitidos a sus suscriptores, para cuyo efecto los Ministerios canalizarán a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Transcurridos 30 días corridos desde el ingreso de la propuesta correspondiente a la Subsecretaría, sin mediar pronunciamiento alguno de esta última, se entenderá aprobada totalmente la propuesta presentada.</p> <p>Para los efectos del inciso anterior, la Subsecretaría deberá tener en consideración criterios de simpleza, legibilidad, inteligibilidad, modernidad, digitalización, transparencia y no discriminación, entre otros, pudiendo apoyarse en estudios de satisfacción de clientes u otros similares.”</p> <p>Inciso 2: Esta información no requiere ir en el documento de cobro, ya que el cliente puede acceder en la web, a través de su sitio privado y con su clave, donde puede activar y/o desactivar estos servicios, además de conocerlos.</p>
Comentarios Generales.	Proponemos adecuar la normativa para avanzar hacia un mayor dinamismo competitivo, permitiendo que los operadores puedan ofrecer, contando con el consentimiento expreso del cliente, condiciones más favorables de prestación del servicio sujeto a condiciones especiales tales como:

	<ul style="list-style-type: none">— Permanencia mínima— Periodicidad de facturación— Aceptación de cláusulas de buen uso (Fair Use Policy)— Atención sólo digital cuando el cliente contrata por medios digitales.
--	---