

VTR Comunicaciones SpA

| PREGUNTA CONSULTA SUBTEL (Artículo) | COMENTARIO RECIBIDO |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>La definición del objetivo del reglamento excede la potestad reglamentaria de la Subsecretaría (Subtel). Las prestaciones que no se relacionan directamente con los servicios contemplados en el art.3 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley o LGT) -v.gr. plazos para las visitas de diagnósticos o reparaciones- no puede ser regulados en el reglamento sin que existe una habilitación legal previa o una reforma a la LGT que obligue a las compañías a prestar tales servicios.</p> <p>Llama la atención la expresión "operación", ya que su regulación debe estar en un PTF.</p> <p>Teniendo en cuenta la redacción vigente, que alude a "regular los derechos y obligaciones ... de suscriptores... proveedores", no parece equilibrado ahora regular exclusivamente las condiciones aplicables al proveedor, sin dejar consignadas algunas obligaciones correlativas del usuario.</p> |

a):

Se debe precisar cuáles son los servicios de telecomunicaciones. No es claro si se incluyen v.gr. los servicios de transmisión satelital, o extender a otros servicios de telecomunicaciones.

c):

Requiere precisar que la definición de Equipo Terminal no se refiere a los equipos terminales de red, que son propietarias de las compañías.

d):

Artículo hace referencia a una definición de servicios de telecomunicaciones que el reglamento no contempla.

h):

Se debe precisar si en la definición de usuario se incluye dentro a los proveedores que integran servicios de telecomunicaciones (v.gr. no es claro si se incluye dentro de la definición la relación entre el ISP y proveedor de contenidos).

Por otro lado, solo quien que celebre el contrato puede realizar modificaciones y solicitar término del contrato. La modificación o término de un contrato no entrega la calidad de usuario titular. Asimismo, en el marco de la relación contractual con el cliente se definen las condiciones de relacionamiento con el cliente.

Finalmente, no es claro de qué forma se deben identificar a los antiguos usuario titulares de prepago, respecto de los cuales no tenemos información.

i):

Se sugiere otra denominación para evitar confusión con el "usuario titular".

l):

Se sugiere precisar que la acometida solo puede ser instalada por el proveedor de servicios.

m):

Se debe precisar que los servicios

| | |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>complementario sólo se están contemplando respecto de servicios públicos.</p> <p>n): La denominación del principio no es consistente con su descripción. La redacción del principio apunta a neutralidad tecnológica más que a convergencia.</p> <p>ñ): La denominación del principio no es consistente con su descripción. Naturalmente los operadores deben cumplir con las condiciones pactadas en el contrato de suministro, lo que no involucra que se impongan estándares específicos de calidad. Las garantías de calidad solo pueden establecerse en la medida que la LGT contemple una regla de calidad. Sin ella no se puede imponer a los operadores, a través de un reglamento, la carga de asegurar cierto nivel de cumplimiento, ni mucho respecto de prestaciones que no guardan relación directa con los servicios regulados en la LGT.</p> <p>o): Se requiere aclarar el lenguaje. A qué alude el que la información debe ser entregada de manera clara y permanente.</p> <p>p): La redacción del principio es similar al principio de no discriminación de la LPC, pero referido expresamente a las “condiciones comerciales de contratación”.</p> |
| 3 | <p>Inciso 1: La redacción del artículo da a entender que este capítulo solo se refiere a los servicios detallados en el reglamento, no siendo consistente con las referencias anteriores.</p> <p>Inciso 2: Cualquier interpretación debe seguir las reglas generales establecidas en la legislación. Considerando que se trata de una industria regulada y de servicios masivos, las exigencias concretas que pretendan imponer a los operadores deberían emanar de reglas</p> |

| | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>específicas, no de principios abiertos, en pos de la certeza jurídica, clave en una industria del nivel de masividad que tienen las telecomunicaciones.</p> <p>En este sentido, recomendamos aludir a la integración con las demás normas sectoriales que fijan exigencias concretas.</p> |
| 4 | <p>Inciso 1: Se solicita determinar de forma precisa aquella información que se debe entregar a través del canal de atención telefónico, o por el contrario, excluir dicho canal de esta obligación. Ello por cuanto no es posible entregar a través de aquel canal la misma información que en el canal presencial o web.</p> <p>Inciso 2: Se requiere precisar la expresión "enlace directo", en cuanto a si es para efectos promocionales o publicitarios, ya que el contenido de la relación está definido por el contrato entre el cliente y el proveedor. Además, no se pueden almacenar cada una de las sub-versiones del portal.</p> <p>Inciso 3: Se solicita determinar de forma precisa aquella información que se debe entregar a través del canal de atención telefónico, o por el contrario, excluir dicho canal de esta obligación. Ello por cuanto no es posible entregar a través de aquel canal la misma información que en el canal presencial o web.</p> |
| 5 | <p>Inciso 1: Esta norma pide entregar información que puede tener impacto competitivo y podría considerarse como información comercial sensible (especificar detalladamente la cobertura o disponibilidad de servicios). Poner a disposición de terceros esta información detallada también puede provocar riesgos de continuidad operacional.</p> <p>Sugerimos precaver dichos riesgos y evaluar la proporcionalidad de esta carga, en atención al objetivo perseguido y que las opciones sean</p> |

| | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>adecuadas para lograr dicha finalidad con la menor intervención o amenaza que sea posible. En este sentido, si el objetivo es facilitar la cotización de los usuarios, la información se puede acotar a la dirección específica en la que requiere servicio de un proveedor.</p> |
| 6 | <p>a): Sugerimos no dejar a elección del cliente la forma de recibir copia del contrato. El envío electrónico permite su almacenamiento digital.</p> <p>b): Se sugiere acotar el almacenamiento solo respecto de la contratación o última modificación realizada por el cliente.</p> <p>d): La redacción de este artículo debe ser consistente con la redacción del artículo 37 de este texto sometido a consulta, que establece que la provisión del servicio cesará dentro del plazo de un día hábil a contar del requerimiento. Por otro lado, se debe tener en cuenta que existen transacciones que no se ejecutan de manera automática.</p> <p>g): La Ley no contempla la exigencia de que los contratos deban ser de duración indefinida ni limita solo al no pago las causales de término para el proveedor (art. 38 texto sometido a consulta), por lo que la autoridad no puede imponer estas restricciones ejerciendo su potestad reglamentaria de ejecución. Aun cuando el contrato sea indefinido, el proveedor debe poder poner término cuando el usuario no cumpla con las obligaciones y prohibiciones relativas (i) el uso y conservación de los equipos; (ii) conexión ilegal de terceros, y, en general (iii) cualquier otra obligación o prohibición contemplada en el contrato. El carácter indefinido puede suponer que, de acuerdo con el art. 22 de la Ley “efecto retroactivo de la ley”, que el estatuto jurídico aplicable al contrato se fije al momento de la contratación, y no puede ser modificado por</p> |

| | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>normas que no sean de orden público</p> <p>Esta exigencia limita en extremo la necesaria adaptabilidad de las relaciones contractuales en un mercado como este que es altamente dinámico (por ejemplo, por variaciones en estándares tecnológicos o de propiedad intelectual). Esta exigencia se opone al planteamiento del Servicio Nacional del Consumidor, en cuanto a que las relaciones con los usuarios se pueden ir adaptando al término de la vigencia de cada contrato.</p> <p>No se debe confundir la obligación de proveer servicio y de no discriminar, con la exigencia que un contrato deba durar indefinidamente, fijando condiciones que requieren actualizaciones permanentes por cambios tecnológicos o de propiedad intelectual.</p> |
| 9 | <p>c):</p> <p>La “capacidad de descarga y carga” no es un indicador de servicios, de acuerdo con la normativa vigente sobre neutralidad de red.</p> |

a):

Los servicios individuales incluidos en un paquete no tienen descuentos asociados y el sistema de facturación no puede abrir el descuento global asociado a la contratación conjunta. Por otro lado, las ofertas conjuntas son un plan/producto en sí mismo, amparado por la libertad tarifaria que detentan los operadores de servicios de telecomunicaciones, lo que incluye tanto el nivel como la estructura de la tarifa (art.19 de la CPR y 1.545 CC).

Sin embargo, para efectos del cálculo de los descuentos por interrupción sugerimos que cada compañía formalice una regla de asignación del descuento por servicio. V.gr. proporcional al valor de la renta.

c):

Es indispensable aclarar el alcance de esta "Garantía de calidad" y sus efectos. ¿Se refiere a garantías que establezca la normativa sectorial?

Las garantías de calidad solo pueden establecerse en la medida que la LGT contemple una regla de calidad. Sin ella no se puede imponer a los operadores, a través de un reglamento, la carga de asegurar cierto nivel de cumplimiento, ni mucho respecto de prestaciones que no guardan relación directa con los servicios regulados en la LGT.

¿Las indemnizaciones, forma y oportunidad de pago son las contempladas en la normativa sectorial?

d):

Se sugiere aclarar su significado en comparación con letras b) y c) precedentes.

e):

Se solicita aclarar alcances de estas referencias, por cuanto sus características van variando en el tiempo y dejarlo establecido en el contrato afecta la simplicidad y flexibilidad de la operación.

h):

No es posible indicar al momento de contratar

| | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>cuál será el ciclo de facturación que tendrá el cliente, ya que éste depende de la fecha de instalación de los servicios.</p> <p>Proponemos que la distribución de la boleta sea electrónica y no quedar a elección del cliente. Además solicitamos que la disposición sea compatible con las exigencias vigentes del Servicio de Impuestos Internos respecto de la emisión de boletas electrónicas.</p> <p>i): Idem al anterior, la fecha de pago de los servicios dependerá del ciclo de facturación del cliente el que a su vez depende de la fecha de instalación de los servicios contratados.</p> <p>j): Repite lo indicado en h).</p> <p>k): Se solicita aclarar alcances de estas menciones, ya que los procedimientos y canales disponibles van variando en el tiempo.</p> <p>l): En este artículo, la remisión debe ser al artículo 55 en consulta.</p> <p>Inciso 2: La mayoría de estos temas son muy detallados para una cabal comprensión, van sufriendo cambios en el tiempo y dejarlos establecidos en el contrato afecta la simplicidad y flexibilidad operacional.</p> <p>Inciso 3: Se solicitar precisar la expresión "antes de contratar", ya que no resulta clara la oportunidad en la que se debe entregar este resumen.</p> <p>Inciso 4: La LGT no contempla que se establezca un contenido y formato de los contratos, por lo que la Subsecretaría no cuenta con la facultad para definir estos aspectos ni pueden ser regulados en un reglamento sin que exista una habilitación legal previa.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | <p>a): No es posible indicar en el contrato el número, por cuanto éste queda asignado al momento de realizar la habilitación del servicio.</p> |
| 13 | <p>a): Los servicios de televisión de pago actualmente comprenden canales lineales y no lineales, por lo que no debe caracterizarse el servicio solo en base a los canales lineales. Además el servicio de televisión es esencialmente variable, por lo que dejar listado de canales como parte del contrato limita la necesaria adaptabilidad del servicio suministrado.</p> <p>b): La normativa no debería asumir que todo cambio de canales involucra una "compensación", ya que la continua adaptación de los contenidos entregados es una de las características esenciales del servicio. Desde una perspectiva general, los proveedores de televisión de pago no sólo enfrentan la competencia de otros proveedores del mismo servicio, sino especialmente la presión de las plataformas OTT que cuentan con plena flexibilidad para ajustar su oferta de contenidos.</p> |
| 17 | <p>Desde el 1 de septiembre de este año, se debe enviar copia de la boleta completa al SII, pudiendo entenderse que los datos personales de los clientes se estarían usando para fines distintos a la prestación de los servicios. Lo anterior, es sin perjuicio de las autorizaciones que puede entregar el cliente para el uso de sus datos para otros fines.</p> |
| 22 | <p>Inciso 1: Se debe tener en consideración que los equipos de red para el suministro de los servicios no pueden ser provistos por terceros.</p> <p>Inciso 3: Se solicita precisar el alcance de la exigencia de "ofrecer servicio de mantención", pues no es claro si se refiere a mantenciones proactivas.</p> |

| | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24 | <p>Inciso 3: En otras disposiciones se establece que, por regla general, solo los usuarios titulares pueden realizar actos que supongan pagos adicionales. Por lo mismo, esta regla debiese aclarar que solo los "usuarios titulares" (o quien lo represente) puede contratar los servicios, sin que ello obste a que una vez que hayan sido debidamente contratados (v.gr., plan familiar contratado suscrito por la mama), el proveedor no puede negarles el acceso a los usuarios (v.gr., hijos).</p> |
| 31 | <p>La exigencia de "canales de similar calidad, contenido y naturaleza" involucra una limitación injustificada a la adaptabilidad del servicio de televisión, en un contexto de fuerte competencia de las plataformas OTT que no tienen limitaciones de ningún tipo.</p> <p>La exigencia de ofrecer canales de similar "contenido" genera una barrera para adaptar la oferta de contenidos de acuerdo con la evolución de intereses de los usuarios y las opciones programáticas disponibles, limitando las posibilidades de elegir canales de reemplazo.</p> <p>La redacción propuesta innova al exigir una similar "naturaleza", sin que quede claro el significado de esta expresión. La facultad de reemplazo de canales debe ser abierta, permitiendo el reemplazo de contenido lineal por no lineal.</p> <p>"Calidad" y "contenido" son conceptos jurídicos indeterminados los cuales se prestan para alto nivel de litigiosidad, como lo ha demostrado la experiencia de VTR en los últimos años.</p> <p>Agregar ahora "naturaleza", el cual es aún más abstracto e indefinido, acarrea un nivel de incertidumbre que no es recomendable para una industria tan dinámica como la de televisión de pago/streaming.</p> <p>Además, si se considera que el servicio de TV de pago es un medio de comunicación social, podría considerarse contraria a su libertad editorial.</p> <p>Sin embargo, entendiendo que los ajustes a la oferta pueden generar reacciones diversas en los usuarios, nos parece apropiado que deban informarse con suficiente anticipación para que</p> |

| | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>cliente evalúe sus opciones, en un contexto en el que se resguarda la plena flexibilidad para cambiar de proveedor.</p> |
| 32 | <p>Inciso 1: Se requiere aclarar qué significa un "canal privado".</p> <p>Inciso 2: Dependiendo del servicio, los consumos no están disponibles en línea (no se pueden reportar con 1 día de desfase).</p> <p>Inciso 3: Proponemos que el plazo de historial sea de 6 meses.</p> |
| 37 | <p>Se solicita precisar relación entre "cursar de inmediato" la solicitud de término del contrato (artículo 6 letra d) y cesar dentro del plazo de 1 día hábil la provisión del servicio.</p> |
| 40 | <p>Inciso 2: Se debe indicar que las comunicaciones son a título gratuito.</p> |
| 41 | <p>Inciso 2: Parece excesivo fijar estos plazos sin una modificación legal previa, imponiendo un estándar de atención difícil de comprometer, pues no considera el número de requerimiento que podría recibir una compañía, y que harían de este plazo inviable. Tampoco aclarar al tipo de requerimiento. Se requiere precisar si cualquier requerimiento deberá ser atendido dentro de ese plazo y los efectos para el proveedor frente a su incumplimiento. Adicionalmente este nivel debería calibrarse dependiendo de si es un trabajo en zona urbana o rural, si involucra realización de obras mayores; si debe realizarse en tiempos normales o de emergencia (terremotos, etc). Por este motivo, sugerimos condicionar este</p> |

| | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | plazo a una expresión del tipo "salvo causa justificada". |
| 42 | Solicitamos aclarar cuáles son las "vulneraciones a la redes y sistemas" a las que se refiere esta disposición y en cuáles casos su seguridad es de responsabilidad del operador. |
| 45 | Inciso 5: Esta referencia llevará a confusiones en cuanto a que un mismo hecho está sometido a dos reglas diferentes, una sectorial y otra de la Ley de Protección al Consumidor. Proponemos que no se haga una remisión a la Ley de Protección al Consumidor en aquellas materias que tendrán una regulación sectorial específica (especialidad). |
| 48 | Este artículo parece repetir la regla establecida en el artículo 45° que ahora alude expresamente al "servicio limitado de televisión de pago". A su vez, la referencia al artículo 42° puede llevar a confusiones, porque la regla para compensar interrupciones de servicios estaría consagrada en el artículo 45°. |
| 49 | Inciso 5: Esta referencia llevará a confusiones, respecto de que un mismo hecho está sometido a dos reglas diferentes, una sectorial y otra de la Ley de Protección al Consumidor. Proponemos que no se haga una remisión a la Ley de Protección al Consumidor en aquellas materias que tendrán una regulación sectorial específica (especialidad). |
| 53 | Proponemos que la distribución de la boleta sea electrónica y no quedar a elección del cliente. Además solicitamos que la disposición sea compatible con las exigencias vigentes del Servicio de Impuestos Internos respecto de la emisión de boletas electrónicas. |

| | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 54 | <p>a): Debería evaluarse la eliminación o flexibilización de exigencias de formato. Además debería facilitarse que el contenido se pueda organizar para hacerlo consistente con soporte digital.</p> <p>c): El sistema de facturación no permite el pago separado de servicios incluidos en la boleta, ni mucho menos aquellos distintos a servicios de telecomunicaciones.</p> |
| 57 | <p>El documento de cobro no es el lugar apropiado para entregar información sobre los mecanismos de interposición de reclamos. Se sugiere incluir alternativas que permitan flexibilizar la operación de estos mecanismos que van cambiando con el tiempo.</p> |