

WOM S.A.

PREGUNTA CONSULTA SUBTEL (Artículo)	COMENTARIO RECIBIDO
4	Inciso segundo, respecto de la obligación de disponer de enlaces directos a la información específica; atendido el dinamismo de las ofertas publicitarias y continua creación de nuevos planes y servicios, se solicita que esta obligación se dé por cumplida con un enlace a la sección donde podrá encontrar la información.
5	Respecto de la obligación de poner a disposición de los interesados mapas de cada uno de los servicios a través de todos los canales de atención, se solicita aclara cómo aplica esta disposición cuando el canal de atención es telefónico.
6	Letra c) respecto de la obligación de conservar permanentemente, por el inmenso volumen de data, se propone que esta obligación debería mantenerse mientras tenga el carácter de cliente de la compañía, hasta por 6 meses después de la baja del servicio, considerando que un cliente tiene la posibilidad de reclamar en un plazo de 60 días desde el "hecho".
9	Atendida la ley de roaming nacional, por favor aclarar cómo debe indicarse la información relativa a la red del proveedor de roaming.
10	<p>Atendida la ley de roaming nacional, por favor aclarar cómo debe indicarse la información relativa a la red del proveedor de roaming.</p> <p>Letra c) Comentario: no queda claro a qué se refiere con garantías de calidad, por lo que se sugiere eliminar esta letra. Además no tiene sentido comunicar lo relativo a las indemnizaciones asociadas a su incumplimiento, dado que el mismo reglamento lo regula y extendería en demasía el contrato (perjudicial para un fácil entendimiento al usuario).</p> <p>Letra d) No queda claro a qué se refiere con condiciones de funcionamiento y calidad, por lo que se sugiere eliminar esta letra.</p> <p>Letra i), Respecto de informar la fecha de pago, no es posible en todos los casos informar una</p>

	<p>fecha exacta por el número de días del mes o días feriados, por lo que se solicita que se informe dónde puede conocer la fecha de pago.</p> <p>Inciso penúltimo, respecto del resumen del contrato, confirmar que éste tiene el objetivo de no multiplicar los documentos al cliente y evitar la extensión de los mismos. De esta manera el cliente lo primero que observará será el resumen.</p> <p>Inciso final: Se considera redundante que Subtel regule el contenido y formato cuando los artículos anteriores ya regulan todo el contenido.</p>
28	<p>Se hace presente que la numeración es del usuario (Portabilidad), y no debiera ser modificada por un acto unilateral de Subtel, exceptuando cambios estructurales de longitud de numeración donde se agregan dígitos, pero no en otras situaciones.</p>
29	<p>Aclarar que el último inciso significa que el usuario debe contratar el servicio de roaming cada vez que sale al extranjero y, de ser el caso, la compatibilidad de esta obligación con los planes de roaming ya contratados por los usuarios (y la posible confusión para aquellos usuarios acostumbrados a contratar servicios de roaming).</p>
32	<p>Respecto de la frase "...así como acceder a toda aquella información que requiera el usuario..." se debe aclarar el alcance ya que puede ser ilimitada en su obligación.</p> <p>Ultimo inciso, respecto de la obligación de acceder a trámites con un año de antigüedad, dado el volumen de información, se solicita que como alternativa a la disposición en línea del portal, ésta pueda también ser solicitada al operador quien deberá proporcionarla en un plazo determinado.</p>
37	<p>Ultimo inciso: Para que se incorpore como alternativa a la "libreta de familia" que se podrá presentar el certificado de defunción y otro antecedentes que respalde su calidad de heredero (la libreta de familia no es lo único que asegura eso).</p>

40	Ultimo inciso: respecto de la obligación de mantener las comunicaciones de salida, se debe mantener la redacción del actual reglamento, es decir que se pueden suspender tanto las comunicaciones de salida como de entrada, ya que no hay razón para permitir las llamadas de entrada que es parte un servicio que el cliente dejó de pagar.
41	Respecto del plazo de 3 días para las visitas de diagnóstico, debe incluirse una provisión de motivo de caso fortuito o fuerza mayor.
48	Para que aclare que el servicio de televisión de pago mencionado se refiere al servicio limitado de televisión mencionado en el artículo 45.
Comentarios Generales.	<p>Falta mencionar un transitorio respecto de la entrada en vigencia de esta nueva normativa. Se solicita que este plazo sea de al menos 180 días desde su publicación, salvo para aquellos casos en los cuales Subtel debe dictar norma complementaria.</p> <p>Además, debe especificarse que los plazos son de días hábiles, salvo que se diga lo contrario, entendiéndose inhábil los días sábados, domingos y festivos (feriados).</p>