

CLARO CHILE S.A.

PREGUNTA CONSULTA SUBTEL	COMENTARIO RECIBIDO
Artículo 1.	No hay
Artículo 10.	<p>Respecto a la letra c), creemos que el tema de la garantía de calidad, es un término ambiguo, que podría llevar a confusión al usuario, asimismo, cabe hacer presente que la calidad del servicio ya se encuentra suficientemente incentivado por la política de indemnización y descuento. Además, a nuestro juicio una materia de este tipo debe ser regulada por ley.</p> <p>Por otra parte, creemos que hacer entrega de un resumen del contrato y la inclusión de la información presente en los artículos 24°H y 24°K de la ley N°18.168 puede significar que el usuario o cliente cuente con exceso de información lo que podría llevar a confusión, ya que, al contar con dos documentos distintos con un volumen de información importante, se podría atentar contra el principio de la ley del consumidor, de otorgar una información veraz y oportuna al cliente.</p>
Artículo 11.	No hay
Artículo 12.	No hay
Artículo 13.	No hay
Artículo 14.	La redacción se resulta confusa, por ende, se requiere aclaración previa, para dar la posición respecto al punto.
Artículo 15.	Creemos que el cliente no debería autorizar expresamente el servicio de internet, ya que entendemos que al contratar los planes comerciales que incluyen dicho servicio, está prestando su consentimiento para ello, por ende, sería confuso para el cliente otorgar dos veces el consentimiento para contratar el

	mismo el servicio.
Artículo 16.	No hay
Artículo 17.	No hay
Artículo 18.	No hay
Artículo 19.	No hay
Artículo 2.	Comentario letra n: Este principio de convergencia tecnológica, constituye un nuevo concepto y cuya redacción resulta confusa y podría vulnerar el principio de legalidad, ya que se pretende a través del presente reglamento, establecer una obligación y responsabilidad que debe ser tramitada y fijada por LEY.
Artículo 20.	No hay
Artículo 21.	No hay
Artículo 22.	<p>Proveedor del servicio no puede estar obligado que no son parte de su equipo certificado.</p> <p>Creemos que el lugar que pueda determinar el usuario también debe ser factible técnicamente su instalación. Asimismo, creemos que cada proveedor del servicio debe responder y mantener su instalación, y no se puede obligar a otro operador a dicha mantención, ya que cada concesionario maneja sus estándares y certificaciones técnicas.</p> <p>Si bien recogemos el espíritu de este artículo en el sentido de proteger y promover la libre y sana competencia en la provisión de los servicios, así como a evitar que se obligue a los clientes a contratar servicios y equipos atados, por ejemplo en el mundo móvil, para el caso de los servicios fijos para asegurar la calidad del servicio y la seguridad de nuestros clientes, es necesario instalar equipos especializados y</p>

	<p>certificados para funcionar en nuestras redes (decodificadores, antenas de tv satelital, modem de internet, etc) e instalarlos con personal autorizado. Creemos que debe explicitarse una excepción, en la redacción de la norma, que permita a los concesionarios de servicios fijos continuar instalando y prestando los equipos necesarios de acuerdo a la naturaleza del servicio contratado.</p> <p>A mayor abundamiento los equipos decodificadores deben estar certificados por la SEC, cuestión que es vital para la seguridad de los clientes.</p>
Artículo 23.	<p>Este artículo es ambiguo, no compartimos esta redacción, producto que para realizar esta gestión y esto podría limitar la competencia de operadores más pequeños que podrían no tener acuerdos comerciales en exterior. Por ejemplo, los operadores es casi imposible que puedan tener acuerdos de roaming con todos los países del mundo.</p> <p>Por último, tal como establece la normativa el usuario debe si o si autorizar la habilitación de servicios de roaming y LDI por ejemplo, por ende esto estaría contraviniendo dicho principio.</p>
Artículo 24.	<p>Creemos que la responsabilidad de todo lo relacionado con la facturación corresponde al tercero que le presta el servicio al usuario final, y no a los proveedores de servicios de telecomunicaciones.</p>
Artículo 25.	No hay
Artículo 26.	No hay
Artículo 27.	No hay
Artículo 28.	No hay

Artículo 29.	No hay
Artículo 3.	No hay
Artículo 30.	No hay
Artículo 31.	Creemos que, respecto a esta regla, se debe excluir expresamente las razones de cambio de parrilla de canales por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, pero además se debe asimilar la regla a lo que actualmente aplican los proveedores de contenido vía streaming, ya que los cambios de parrilla que ellos realizan no tienen ninguna condición o restricción, y esto pone en una clara situación de desventaja a los operadores de televisión de pago.
Artículo 32.	No hay
Artículo 33.	No hay
Artículo 34.	No hay
Artículo 35.	Creemos que en este artículo se debe incorporar, aquellos instrumentos, dispositivos o aparatos de red, cuya finalidad sea realizar actividades ilícitas o generar tráfico contrario a los planes de encaminamiento telefónico o máquinas generadoras de tráfico artificial.
Artículo 36.	No hay
Artículo 37.	No hay
Artículo 38.	Respecto al aviso previo de 10 días, nos parece que esto se podría excluir en atención a las dificultades de contractibilidad que esto significa.
Artículo 39.	No hay
Artículo 4.	No hay
Artículo 40.	Entendemos que aquí existe un error, ya que al establecer que están excluidas las comunicaciones a título oneroso, se estaría

	<p>vulnerando el derecho de propiedad, ya que aun cuando el usuario no pague por la prestación del servicio, según este artículo estaría obligado a darle este tipo de comunicación.</p> <p>A mayor abundamiento remito el artículo 17° del actual reglamento vigente, en donde en ninguna parte se establece la exclusión de las comunicaciones a título oneroso.</p> <p>“Los proveedores de servicios de telecomunicaciones podrán ofrecer mecanismos de control de gasto al suscriptor. Estos mecanismos podrán contemplar la suspensión del suministro del servicio, previa notificación al suscriptor, ante lo cual este último podrá abonar el monto necesario para evitar la suspensión o restablecer el suministro del mismo, durante el correspondiente ciclo de facturación. Este mecanismo de control de gasto deberá ser autorizado expresamente por el suscriptor quien podrá modificarlo o dejarlo sin efecto. Tratándose del servicio público de voz, la suspensión antes señalada sólo operará respecto de las comunicaciones de salida, excluidas las comunicaciones exentas de pago a las que se refiere el inciso segundo del artículo 21° de este reglamento y otras comunicaciones gratuitas”.</p>
<p>Artículo 41.</p>	<p>Si bien para la gran mayoría de usuarios se cumple fácilmente el plazo de 3 días para realizar visita técnica, este puede ser de difícil aplicación en condiciones como las que actualmente vive el país (Pandemia), o para zonas aisladas o apartadas, en las que comúnmente el agendamiento de la visita, depende de factores climáticos externos (entre otros) para que las compañías puedan concretar dicha gestión. En este sentido creemos recomendable no establecer un plazo fijo para</p>

	<p>los operadores, además que hoy ya existen los incentivos pertinentes en el esquema de descuentos e indemnizaciones las compañías, por lo que siempre intentarán otorgar los plazos de respuesta más acotados posibles.</p>
Artículo 42.	<p>Creemos que no es posible imputar responsabilidad a las compañías de telecomunicaciones, respecto a las vulneraciones a la seguridad de las redes y sistemas, ya que estos actos obedecen a actos o ataques de terceros sobre los cuales recae la respectiva responsabilidad en los hechos.</p> <p>Asimismo, cabe hacer presente que cualquier tipo de responsabilidad o sanción que se quiera establecer para este tipo de actos debe ser impuesta por Ley.</p>
Artículo 43.	No hay
Artículo 44.	<p>Atendidas las modificaciones introducidas por la incorporación del artículo 24H de la Ley General de Telecomunicaciones, por la Ley 21.046 de 2017 y la actual calificación de los servicios de internet, creemos que el cliente no debería autorizar expresamente el servicio de internet, ya que entendemos que al contratar los planes comerciales que incluyen dicho servicio, está prestando su consentimiento para ello, por ende, sería confuso para el cliente otorgar dos veces el consentimiento para contratar el mismo el servicio.</p>
Artículo 45.	<p>Entendemos que sólo se debe aplicar los mecanismos de compensación establecidos en la ley sectorial y por tanto no aplicaría el régimen general de la ley de protección del consumidor, ya que con esto se podría vulnerar el principio Non Bis In Idem.</p>
Artículo 46.	No hay

Artículo 47.	No hay
Artículo 48.	Entendemos que este artículo podría ser excluido en atención que ya se establece esta obligación en el art 45, y además no es correcta la concordancia con el artículo 42°, la referencia correcta debe ser al artículo 45°.
Artículo 49.	No hay
Artículo 5.	Creemos que no es conveniente que se regulen y se exijan niveles de calidad de señal a través del presente reglamento, ya que podría entrar en pugna con otros reglamentos y normativa que ha dictado la autoridad respecto a este tema. Por último, los mapas de cobertura sólo se podrán poner a disposición de los usuarios en los canales que sea técnicamente factible, por ejemplo, a través de Call Center, al ser un canal telefónico no vemos viable esta opción.
Artículo 50.	No hay
Artículo 51.	No hay
Artículo 52.	No hay
Artículo 53.	No hay
Artículo 54.	No hay
Artículo 55.	<p>Si en este artículo hace referencia al artículo 42° de este documento sometido a consulta, Creemos que no es posible imputar responsabilidad a las compañías de telecomunicaciones, respecto a las vulneraciones a la seguridad de las redes y sistemas, ya que estos actos obedecen a actos o ataques de terceros sobre los cuales recae la respectiva responsabilidad en los hechos.</p> <p>Asimismo, cabe hacer presente que cualquier tipo de responsabilidad o sanción que se quiera establecer para este tipo de actos debe ser</p>

	impuesta por Ley.
Artículo 56.	No hay
Artículo 57.	No hay
Artículo 58.	No hay
Comentarios Generales.	No hay
Artículo 6.	<p>Comentario letra b:</p> <p>En atención a la garantía constitucional de protección de los datos personales, establecidos en el artículo 19 N°4 de nuestra carta fundamental, cualquier requerimiento de información que no sea del propio titular del contrato, debe ser solicitado mediante las formas y mecanismos que establece la ley.</p> <p>Comentario letra d):</p> <p>Aquí creemos que la palabra dar curso no es la correcta, sino más bien se debe explicitar en este punto que, si bien se podrá ingresar de forma inmediata el requerimiento, esto se debe sujetar íntegramente al plazo establecido por la normativa de un día hábil establecido en el mismo Reglamento vigente.</p> <p>Comentario letra e):</p> <p>Esta obligación resulta inconstitucional y contrario a los principios de la Libre Competencia, toda vez que obliga a las concesionarias a impulsar en forma continua reiteradas modificaciones contractuales, afectando de esta manera los derechos de propiedad que emanan de los contratos suscritos con sus clientes, generando incertidumbre y afectación a las concesionarias respecto de los derechos obtenidos a través de estos contratos de adhesión.</p>

	<p>De igual manera, el ofrecimiento permanente al cliente de condiciones de contratación más favorables del mercado tendrá un efecto contrario a los principios de la libre competencia, ya que origina señalamiento de precios en el mercado de telecomunicaciones, produciendo en definitiva y en forma tácita, que los precios y condiciones de los servicios de telecomunicaciones se terminen igualando, en directo perjuicio del cliente. En efecto, lo expuesto obliga a las concesionarias a un constante monitoreo de los precios de la competencia, con su consecuente y obvia igualación de la oferta al cliente, que en definitiva también afectará a los operadores móviles más pequeños.</p> <p>Es así, que la doctrina en materia de libre competencia ha alertado como prácticas que facilitan la colusión los “Anuncios o cláusulas de igualar precios de la competencia”, Lo anterior, toda vez que el anuncio de una garantía de igualación de precios puede ser un anuncio para otros miembros del cartel, indicándoles que cualquier baja de precios que efectúen será igualada automáticamente. El incentivo a bajar precios se elimina, estabilizando los precios del cartel.</p>
Artículo 7.	<p>Creemos que debe explicitarse como excepción en este artículo a los servicios fijos. Esto, debido a que por su naturaleza requieren la entrega de equipos propios de la compañía como son decodificadores y antenas satelitales de tv, modem o router de internet, etc. De este modo se protege la libertad de elección de los usuarios en la elección de sus equipos en los servicios móviles, sin afectar la provisión de servicios fijos que se basan en equipos especiales en atención a la naturaleza del servicio.</p>

Artículo 8.	No hay
Artículo 9.	Entendemos que esto ya se encuentra regulado en el reglamento de neutralidad de red.