

Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

PREGUNTA CONSULTA SUBTEL	COMENTARIO RECIBIDO
Artículo 1.	
Artículo 10.	<p>Letra c): En relación con la letra c), no queda claro a que se refiere con garantías de calidad de cada prestación o servicio. Cabe indicar que los operadores de telecomunicaciones deben cumplir con la obligación de calidad establecida en la normativa vigente para proveer sus servicios. De acuerdo a lo anterior sugerimos eliminar el párrafo referido a la garantía de calidad.</p> <p>Letra h): En relación con la letra h) del artículo 10, creemos que incorporar el ciclo de facturación de cada uno de los servicios en el contrato de suministro podría generar cambios constantes en el contrato, en la medida que el usuario solicite un cambio de ciclo de facturación. En consecuencia, sugerimos eliminar esta obligación de incorporar el ciclo de facturación en los respectivos contratos.</p> <p>Letra m): Artículo 28 B de la ley N° 19.496, establece que no es necesario el consentimiento previo para el envío de comunicaciones comerciales, bastando que se otorgue al consumidor la posibilidad de desuscribirse de dichas comunicaciones, en consecuencia, estableciéndose en nuestra legislación la regla del Opt Out para este tipo de comunicaciones. Letra m) pareciera alterar regla de la ley indicada, e introducir el opt in para el mercado de las telecomunicaciones. Al ser la ley N° 19.496 una norma de rango normativo superior, el presente reglamento, y en especial el art. 10, letra m) propuesto, debiera subordinarse y coordinarse con dicha norma, y no alterar la regla general de opt out.</p>

	<p>Último párrafo Artículo 10°: Respecto de la facultad de Subtel para regular los pormenores del contenido y formato del contrato y de su respectivo resumen, entendemos que en dicha materia existiría una duplicidad de competencias con el Servicio Nacional del Consumidor. En efecto, de acuerdo con el artículo 58) letra a) de la Ley 19.496, el Sernac tiene la facultad de fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley; entre las cuales se encuentran las obligaciones del párrafo cuarto, título 2° de la ley, en donde se regula pormenorizadamente el contenido de los contratos de adhesión.</p> <p>En consecuencia, al ser la Ley 19.496 una norma de rango legal superior, el presente reglamento, y en especial el art. 10 propuesto, debiera modificarse en el sentido de subordinarse y coordinarse con la Ley N° 19.496, y de esa forma evitar una duplicidad de funciones en relación con la fiscalización de los contratos de adhesión en el sector de las Telecomunicaciones.</p> <p>Con objeto de lograr la coordinación entre los distintos órganos de la administración que tendrían competencia para la revisión y fiscalización de los contratos de adhesión, proponemos utilizar el procedimiento de coordinación administrativa establecido en el artículo 37 bis de la Ley 19.880 de procedimientos administrativos, con objeto de resguardar la coordinación, cooperación y colaboración entre los órganos de la administración del Estado involucrados.</p>
Artículo 11.	
Artículo 12.	
Artículo 13.	

Artículo 14.	
Artículo 15.	
Artículo 16.	
Artículo 17.	Si bien este artículo ya se encuentra en el actual reglamento de servicios de telecomunicaciones, estimamos pertinente agregar a continuación del punto final (que pasaría a ser seguido): “No obstante lo anterior, cuando exista autorización del titular de los datos personales, estos podrán ser utilizados para fines distintos que los específicos de la prestación del servicio”.
Artículo 18.	
Artículo 19.	
Artículo 2.	<p>Letra i): Se hace necesario aclarar el sentido del concepto “uso indirecto de los servicios de telecomunicaciones”.</p> <p>Letra m): Es necesario agregar a la definición de la letra m), que estos servicios se proveerán a los usuarios de acuerdo con la normativa técnica vigente y a la Res Ex. N° 1.319 de 2004, que clasifica los servicios complementarios en categorías.</p> <p>Letra n): Creemos que este principio se debe circunscribir específicamente a los servicios especialmente regulados por la LGT. Actual redacción pareciera indicar que servicios de telecomunicaciones no regulados podrían pasar a ser regulados en caso de converger con un servicio regulado, lo cual iría en contra de la propia LGT.</p> <p>Por otra parte, la Convergencia Tecnológica es un concepto que hace referencia a la confluencia de distintos tipos de comunicaciones primordialmente en la red de</p>

	<p>Internet, por lo que poco tiene que ver con la protección de los usuarios, la cual se encuentra ampliamente cubierta por la propia LGT y la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores, independiente de la plataforma tecnológica utilizada para la prestación de los servicios. En consecuencia, resulta complejo entender el alcance del principio propuesto.</p> <p>El objeto principal del presente reglamento es regular los derechos y obligaciones tanto de los suscriptores y/o usuarios como de los proveedores respecto de los servicios de telecomunicaciones contemplados en este cuerpo reglamentario, con motivo de la contratación, explotación y/o uso de estos, el incorporar principios puede generar controversias en el ámbito interpretativo; careciendo de objetividad. En consecuencia, indicamos que el presente proyecto de Reglamento no es el instrumento idóneo para establecer principios.</p> <p>Letra ñ): Ídem al último párrafo del comentario de la Letra n).</p> <p>Letra o): Ídem al último párrafo del comentario de la Letra n).</p> <p>Letra p): Entendemos que de este principio emana una obligación de no discriminación arbitraria basada solamente en aspectos técnicos, no obstante, creemos importante que el proyecto de reglamento incorpore la diferencia que puede existir entre usuarios de distintas categorías comerciales, como por ejemplo, las categorías empresa y persona, respecto de las cuales existen diferentes políticas comerciales dependiendo del segmento al que pertenezca el cliente. Estas diferencias, si bien son criterios objetivos, no están necesariamente basadas en aspectos</p>
--	---

	<p>meramente técnicos.</p> <p>En consecuencia, cada operador de servicios de telecomunicaciones debe contar con autonomía para fijar las condiciones objetivas para la contratación de sus servicios, todo lo anterior de acuerdo con el principio de libertad económica contenido en el art. 19 n° 21 de la Constitución.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, creemos que el objeto principal del presente reglamento es regular los derechos y obligaciones tanto de los suscriptores y/o usuarios como de los proveedores respecto de los servicios de telecomunicaciones contemplados en este cuerpo reglamentario, con motivo de la contratación, explotación y/o uso de estos, el incorporar principios puede generar controversias en el ámbito interpretativo; careciendo de objetividad. En consecuencia, indicamos que el presente proyecto de Reglamento no es el instrumento idóneo para establecer principios, dado que estos deberían estar incorporados en la LGT como principios rectores de toda normativa que surja de esta Ley.</p>
Artículo 20.	<p>En relación con este artículo es necesario indicar que, si el usuario ocupa sus propios equipos, adquiridos a terceros, para el servicio contratado, el usuario deberá ocupar equipos debidamente homologados y certificados para tal efecto, los cuales deben ser compatibles con la red del proveedor del servicio.</p> <p>Adicionalmente también es importante se especifique que será de entera responsabilidad del usuario la calidad de servicio que el usuario experimente con un equipo no provisto por el proveedor del servicio.</p>
Artículo 21.	

<p>Artículo 22.</p>	<p>En relación con este artículo es necesario indicar que, si el usuario ocupa sus propios equipos, adquiridos a terceros, para el servicio contratado, el usuario deberá ocupar equipos debidamente homologados y certificados para tal efecto, los cuales deben ser compatibles con la red del proveedor del servicio.</p> <p>Adicionalmente también es importante se especifique que será de entera responsabilidad del usuario la calidad de servicio que el usuario experimente con un equipo no provisto por el proveedor del servicio</p>
<p>Artículo 23.</p>	
<p>Artículo 24.</p>	<p>1° párrafo Artículo 24°: Se sugiere para este caso eliminar la frase “y de ser el caso” dado que esto trae confusión en la aplicación del artículo. En este sentido entendemos que para proveer servicios complementarios estos deben utilizar numeración específica que asigne la Subsecretaría de Telecomunicaciones para tal efecto.</p> <p>2° párrafo Artículo 24°: Se sugiere especificar al final del presente artículo que, para la facturación y cobro de los respectivos servicios complementarios, las facilidades de facturación y cobranza deben ser debidamente contratadas por el proveedor del servicio complementario al proveedor del servicio de telecomunicaciones respectivo.</p>
<p>Artículo 25.</p>	<p>Se sugiere agregar al final del presente artículo la frase “y solo deberán utilizar numeración específica que le asigne la Subsecretaría de Telecomunicaciones para tal efecto”.</p>
<p>Artículo 26.</p>	
<p>Artículo 27.</p>	
<p>Artículo 28.</p>	

Artículo 29.	
Artículo 3.	Indicamos que el presente proyecto de Reglamento no es el instrumento idóneo para establecer principios, dado que estos deberían estar incorporados en la Ley General de Telecomunicaciones como principios rectores de toda normativa que surja de esta Ley.
Artículo 30.	
Artículo 31.	
Artículo 32.	<p>1° párrafo Artículo 32°: Si bien estamos de acuerdo en el principio establecido en este artículo, creemos importante que para la implementación de esta obligación, la cual implica grandes inversiones y desarrollos sistémicos, debe otorgarse un plazo prudente para su implementación, la cual sugerimos sea no menor a 1 año. Por ende solicitamos se incorpore una disposición transitoria a la presente modificación, que incorpore el plazo de adecuación indicado, o el que se estime pertinente.</p> <p>Último párrafo Artículo 32°: Creemos que la obligación de mantener en el portal la información respecto de los tramites detallados en el artículo 32 por un lapso de 1 año es excesivo, motivo por el cual sugerimos un lapso de 6 meses.</p>
Artículo 33.	No se entiende el sentido y alcance de este artículo, dado que las mediciones de calidad de red de los distintos ISP respecto del servicio de internet están establecidas en el marco normativo establecido en la ley 21046, que establece la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a internet y en cuyo contexto debe efectuarse las mediciones y niveles de calidad del servicio de acceso a internet.

	<p>En este sentido, la ley antes indicada establece que las mediciones de calidad del servicio de acceso de internet se deben realizar por un Organismo Tecnico Independiente. En consecuencia, solicitar mas mediciones de calidad de red a los ISP, a nuestro juicio es redundante y no justificado.</p>
Articulo 34.	
Articulo 35.	
Articulo 36.	
Articulo 37.	
Articulo 38.	
Articulo 39.	
Articulo 4.	
Articulo 40.	
Articulo 41.	<p>2° párrafo Artículo 41°: Creemos que establecer un plazo fijo va en desmedro de establecer un plazo mayor que el usuario requiera agendar, de acuerdo con su disponibilidad de tiempo. Adicionalmente si el usuario requiere agendar una vista en un plazo mayor a tres días, las operadoras quedaremos en incumplimiento en este caso.</p>
Articulo 42.	
Articulo 43.	
Articulo 44.	
Articulo 45.	
Articulo 46.	
Articulo 47.	
Articulo 48.	

Artículo 49.	Último párrafo Artículo 49°: Sugerimos eliminar este ultimo inciso del artículo 49, dado que debe aplicarse y respetarse el principio de especialidad constituido por la Ley 18.168 General de Telecomunicaciones en materia de telecomunicaciones, en lo referido en específico a los descuentos e indemnizaciones.
Artículo 5.	2° párrafo Artículo 5°: La Norma Técnica de Subtel debe ser clara respecto de que se entiende por un mapa de alta resolución, y la forma en que este se debe disponibilizar a los clientes, dependiendo de los medios de comunicación digitales que se utilicen. Asimismo, esta obligación sólo debiera hacerse exigible una vez emitida la resolución que regule los parámetros técnicos indicados en el inciso 2° del art. 5° propuesto, debiendo para ello incluirse un artículo transitorio en dicho sentido.
Artículo 50.	
Artículo 51.	
Artículo 52.	
Artículo 53.	
Artículo 54.	Letra c): Con relación a la letra c) del presente artículo en la frase que indica que “La inclusión de cobros diferentes a los anteriormente señalados, una vez otorgada la correspondiente autorización del usuario titular, deberá realizarse en un ítem distinto y se deberá permitir la opción de pagar éstos separadamente, así como eliminarlos manifestando dicha voluntad al proveedor”, se solicita aclarar a que se refiere con la eliminación de este ítem en el documento de cobro, dado que se entiende que para incluir este cobro adicional en el documento de cobro, el usuario titular debe autorizar este servicio

	adicional y para eliminarlo del documento de cobro, se entiende que solicitar el término de dicho servicio.
Artículo 55.	
Artículo 56.	
Artículo 57.	
Artículo 58.	
Comentarios Generales.	<p>Comentario General: La propuesta de Reglamento sometida a consulta Pública no incorpora sus artículos transitorios, en este sentido es imprescindible que la presente norma contemplar un periodo de vacancia legal, esta con la finalidad de contar con un plazo prudente para incorporar todo aquel ajuste que el reglamento introduzca. Se sugiere respetar los 120 días que contempla el actual Decreto Supremo N°18 en su artículo 1ero transitorio.</p> <p>Además, se solicitar aclarar que se entiende por interrupción o alteración del servicio de televisión, ya que la operación técnica no parece ser similar a los servicios de telefonía y servicios de acceso a internet.</p> <p>Finalmente, también es importante indicar que no es posible realizar un análisis más acabado de algunos artículos por cuanto falta asociarlo al periodo de ajuste que los concesionarios y permisionarios deben tener, los cuales den necesariamente debe ser un periodo transitorio para ello.</p>
Artículo 6.	Letra c): En relación con la letra c), del artículo 6°, indicamos que se justifica una conservación permanente de los datos del cliente mientras éste continúe siendo usuario de la compañía, pero una vez terminada la relación contractual no existiría justificación para seguir realizando el

	<p>tratamiento de datos. No obstante lo anterior, y para fines de dar cumplimiento a cualquier solicitud de información respecto de la relación contractual que pudiera tener la Subtel o cualquier otra autoridad pública, proponemos almacenar esta información por un periodo de 12 meses a partir del término de la relación contractual. Dicho plazo de 12 meses se encontraría en línea con el plazo estipulado en el Reglamento de Reclamos para la interposición de los mismos.</p> <p>Letra d): Se sugiere incorporar al final de la letra d), la siguiente frase “de acuerdo a lo establecido en el artículo 37 del presente reglamento”.</p> <p>Letra e): En relación con la letra e), del artículo 6°, indicamos que del tenor literal de la norma se desprende que cada operador deberá informar las ofertas comerciales de todo el mercado, incluida la competencia, cuando pareciera ser que el espíritu de la norma es que el operador comunique a sus usuarios las mejoras de condiciones dentro de la propia oferta comercial del operador. Se sugiere modificar la redacción de la siguiente manera: “e) Informar a los usuarios, a través de los medios de comunicación otorgados por éstos, la posibilidad de acceder a condiciones de contratación que otorgue el operador y sean más favorables, siempre que signifique, sin lugar a dudas, una mejora de las condiciones del servicio inicialmente ofertado y por el mismo precio, o bien, una disminución de este;”</p>
Artículo 7.	
Artículo 8.	Se entiende que la periodicidad establecida para la publicación de las mediciones es la exigida en la normativa de neutralidad de red, es decir, con periodicidad trimestral. Cualquier

	otro plazo es complejo de implementar en el corto plazo.
Articulo 9.	