



Subsecretaría de  
Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

# Reglamento de **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**



**mundo**  
FIBRA | MÓVIL | TV | FIJO



Tipo Norma	:Decreto 18
Fecha Publicación	:13-02-2014
Fecha Promulgación	:09-01-2014
Organismo	:MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES; SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES
Título	:APRUEBA REGLAMENTO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE INDICA
Tipo Versión	:Única De : 13-06-2014
Inicio Vigencia	:13-06-2014
Id Norma	:1059429
URL	: <a href="https://www.leychile.cl/N?i=1059429&amp;f=2014-06-13&amp;p=">https://www.leychile.cl/N?i=1059429&amp;f=2014-06-13&amp;p=</a>

#### APRUEBA REGLAMENTO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE INDICA

Santiago, 9 de enero de 2014.- Con esta fecha se ha decretado lo que sigue:  
Núm. 18.- Vistos:

- a) Lo dispuesto en los artículos 24º, 32º N°6 y 35º de la Constitución Política de la República;
- b) El decreto ley N° 1.762 de 1977, que Crea la Subsecretaría de Telecommunicaciones;
- c) La Ley N°18.168 de 1982, Ley General de Telecomunicaciones;
- d) El decreto supremo N°425 de 1996, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Aprueba el Reglamento del Servicio Público Telefónico;
- e) El Reglamento sobre tramitación y resolución de reclamos a que se refiere el artículo 28 bis de la ley N° 18.168;
- f) El decreto supremo N° 379 de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que Establece las Obligaciones para el Adecuado Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos;
- g) El decreto supremo N°510 de 2004, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Establece el Contenido Mínimo y otros Elementos de la Cuenta Única Telefónica, y Modifica Reglamento del Servicio Público Telefónico, y Reglamento para el Sistema Multiportador Discado y Contratado del Servicio Telefónico de Larga Distancia Nacional e Internacional;
- h) El decreto supremo N°742 de 2003, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Regula las Condiciones en que pueden ser Ofrecidas Tarifas Menores y Planes Diversos por los Operadores Dominantes del Servicio Público Telefónico Local necesarias para Proteger los Intereses y Derechos de los Usuarios;
- i) El decreto supremo N°368 de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet;
- j) El Informe N°2 del H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de 30 de enero de 2009;
- k) La Ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;
- l) La ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada;
- m) La resolución N°1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y

#### Considerando:

- a) Que, de conformidad a lo previsto en el artículo 6º de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el control y aplicación de aquélla y sus reglamentos;
- b) Que, de acuerdo al artículo 7º de la referida ley N°18.168, le corresponde, asimismo, controlar y supervisar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios, sin perjuicio de las acciones judiciales y administrativas a que estos últimos tengan derecho;
- c) Que, la obligación de velar adecuadamente por la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones adquiere la mayor importancia tratándose de una industria o sector, como es el de las telecomunicaciones, de enorme impacto económico-social y cuya masividad y creciente penetración se traduce en el hecho indubitable de que, en su mayoría, y para poder hacer uso y gozar de tales servicios, los usuarios finales deben suscribir contratos con los proveedores



de los mismos, a cuyo respecto, no pueden negociar sus términos y condiciones;

d) Que, por otro lado, la evolución tecnológica constituye una constante en la industria de las telecomunicaciones, cuya velocidad de cambio impone tal dinamismo en la generación de nuevos servicios y/o en la modalidad de prestación de los ya existentes, que resulta necesario adaptar la actual regulación a los nuevos paradigmas que se imponen en dicho sector, tales como convergencia de redes y servicios, incorporación de plataformas y terminales inteligentes, incorporación intensiva de servicios de valor agregado y nuevos contenidos que suponen prestaciones adicionales para los usuarios, entre otros aspectos relevantes;

e) Que, en efecto, la convergencia tecnológica resultante de la interacción entre la informática y las telecomunicaciones, se ha traducido, por un lado, en una creciente independencia entre las redes o plataformas tecnológicas y los servicios que son provistos a través de éstas, y, por otro lado, en la disponibilidad cada vez más generalizada de terminales multiservicios a los cuales se ha trasladado la inteligencia la que otrora estaba solamente contenida en la red correspondiente;

f) Que, las nuevas plataformas de provisión de servicios transportan y/o recogen las señales de telecomunicaciones hacia/desde estos terminales cada vez más inteligentes, haciendo casi indiferente para el usuario el tipo de servicio, normativamente conceptualizado, del cual está haciendo uso, ya que para aquél las funcionalidades del equipo terminal se traducen en la recepción de voz, datos, imágenes y video indistintamente;

g) Que, sin perjuicio del reconocimiento legal de la existencia, a esta fecha, de un régimen diferenciado de autorizaciones por cada una de aquellas categorías de servicios establecidas en el artículo 3º de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, dicha convergencia pone en entredicho aquellas políticas regulatorias basadas en una regulación segmentada de servicios, cuya rigidez desconoce los aspectos transversales o elementos comunes a muchos de ellos, fundamentalmente en lo concerniente al ejercicio de los derechos y obligaciones que emanan de su provisión y del acceso a los mismos, es decir, tanto para sus proveedores como para sus usuarios;

h) Que, por su parte, y aparejada a la evolución tecnológica y a sus efectos en la industria de las telecomunicaciones, cabe señalar que el nivel de penetración y la relevancia social de servicios de telecomunicaciones que son considerados ejes fundamentales en el desarrollo nacional, hace indispensable para las autoridades sectoriales intensificar la regulación de los mismos, perfeccionando el tratamiento de aspectos que promuevan la máxima información y transparencia para los usuarios finales, tanto en su oferta, como en su contratación y suministro, el libre acceso y la eliminación de eventuales barreras de salida, así como la libertad de elección respecto del acceso o no a prestaciones, e incluso contenidos, de mayor costo a las inicialmente contratadas o al que supone el uso regular para el cual fue contratado dicho servicio;

i) Que, en este contexto, y teniendo presente que la Ley N°18.168 constituye una Ley "General" de Telecomunicaciones, que contempla en su artículo 3º categorías generales de servicios, conceptualizadas cada una en base a la naturaleza y finalidad de los mismos, con independencia de la tecnología empleada y fundamentalmente, sin entrar a clasificar qué servicios comprende cada una de dichas categorías generales, ni menos a regular pormenorizadamente la operación y explotación de los mismos, cabe tener presente que corresponde a la potestad reglamentaria la definición específica de cada uno de ellos, así como el establecimiento del estatuto regulatorio concerniente a la forma cómo se han de ejercer los derechos y obligaciones de proveedores y usuarios de servicios de telecomunicaciones;

j) Que, adicionalmente, y sin que ello implique desatender el examen o seguimiento de conductas que pudieran afectar la libre competencia en cualquiera de sus formas, no se puede desconocer que es una realidad hoy en día que gran parte de los servicios socialmente relevantes están siendo provistos en base a ofertas conjuntas, así como también en base a planes o rentas fijas, a cuyo respecto se hace necesario incorporar en la normativa vigente, herramientas que permitan a los usuarios acceder a tales servicios y a los beneficios que usualmente conlleva dicha paquetización, de manera libre, informada y sin mayores barreras de salida, pero al mismo tiempo, siempre de forma separada. Así, usualmente la telefonía local se suministra en el contexto de una oferta conjunta, que contempla también el servicio de acceso a Internet y el servicio limitado de televisión o televisión de pago, resultando inoficioso abordar separadamente cada uno de los elementos asociados y derivados de la contratación y suministro de tales servicios que son comunes a todos, así como concentrar la regulación de derechos y obligaciones sobre aquellos que económica, social y culturalmente van perdiendo relevancia, en desmedro de aquellos otros servicios que han alcanzado un alto grado de importancia;

k) Que, todo lo anteriormente expuesto, en conjunto con la incorporación de algunas modificaciones legales, tales como aquellas que reconocen precisamente la importancia del servicio de acceso a Internet para efectos de la continuidad,



regularidad y neutralidad en su prestación, se ha traducido en el hecho que la normativa reglamentaria vigente, tal como es el caso del decreto supremo N°425, de 1996, que aprobó el Reglamento de Servicio Público Telefónico y el decreto supremo N°510, de 2004, concerniente a la Cuenta Única Telefónica, entre otros, se encuentran abiertamente superados por la realidad y por la incorporación de nuevos servicios. En efecto, gran parte de las disposiciones de los reglamentos antes señalados resultan inadecuadas en el marco de la señalada convergencia y en un ambiente en que las concesionarias se han transformado en empresas multiservicios;

1) Que, en la actualidad, las principales prestaciones asociadas al servicio público telefónico local gozan de libertad tarifaria, razón por la cual carece de sentido la regulación establecida en el decreto N°742, de 2003, respecto a las condiciones en que pueden ser ofrecidas tarifas menores y planes diversos por los operadores dominantes, pero se hace necesaria la regulación de la provisión de otros servicios y, en particular, respecto de las ofertas conjuntas ofrecidas por diferentes proveedores de servicios de telecomunicaciones; y

m) Que, la autoridad sectorial ha decidido abordar los diversos servicios de telecomunicaciones relevantes prestados a público en general e incorporarlos en un reglamento integrado de telecomunicaciones, que aborde en conjunto los aspectos comunes a cada uno de ellos, independientemente de la forma en que sean provistos, y por separado aquellos aspectos aplicables a cada uno, dadas sus particularidades; y, en uso de mis facultades;

Decreto:

Apruébese el siguiente Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que indica:

#### CAPITULO I Del Ámbito de Aplicación y las Definiciones

Artículo 1º. 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 los mismos, sea en conjunto o separadamente.

Artículo 2º. Servicios de telecomunicaciones: corresponden a todos los servicios que prestan los proveedores de telecomunicaciones, en el marco de lo dispuesto en la ley N°18.168, de 1982, Ley General de Telecomunicaciones, en adelante la ley, y su normativa complementaria, independientemente del tipo de tecnología utilizada para su provisión, de conformidad a la autorización legal correspondiente. Para efectos de este reglamento se entenderá por:

a) Servicios Públicos de Voz: servicios públicos de telecomunicaciones destinados principalmente al intercambio de la voz, tales como: el servicio público telefónico sea local o móvil y los correspondientes servicios públicos del mismo tipo;

b) Servicio Telefónico de Larga Distancia: servicio de telecomunicaciones destinado a las comunicaciones de larga distancia que los portadores ofrecen en virtud de sus respectivas concesiones de servicios intermedios a los suscriptores y usuarios;

c) Servicio de Acceso a Internet: servicio de telecomunicaciones que permite a sus usuarios acceder al contenido, información, aplicaciones u otros servicios ofrecidos por Internet;

d) Servicio de Televisión de Pago: servicio de telecomunicaciones que se suministra en virtud de un permiso de servicio limitado de televisión, que permite a los suscriptores y usuarios acceder a un conjunto de canales de televisión y demás prestaciones adicionales directamente vinculadas al objeto del servicio, mediante un pago y según las características del contrato;

e) Servicios Públicos del Mismo Tipo: servicios públicos técnicamente compatibles entre sí, cuya interoperación permite a los suscriptores y/o usuarios de tales servicios públicos comunicarse entre sí, dentro y fuera del territorio nacional, de acuerdo a la normativa técnica dictada o que dicte en lo sucesivo la Subsecretaría de Telecomunicaciones; y Servicios Complementarios: servicios adicionales suministrados por concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones o terceros, mediante la conexión de equipos a las redes públicas.



**Artículo 3º. Ofertas Conjuntas:** ofertas comerciales que incluyen la provisión de dos o más servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía local, telefonía móvil, acceso a Internet y televisión de pago u otros.

**Artículo 4º. Equipo Terminal:** todo equipo que interactúa directamente con el suscriptor y/o usuario permitiéndole transmitir y/o recibir voz, datos, imágenes, video y/o información de cualquier naturaleza, a través de las redes de telecomunicaciones y aplicaciones que sobre dicha red se soportan y a cuyo contenido las funcionalidades del equipo permitan acceder, tales como equipos telefónicos móviles y de telefonía local, computadores, aparatos de televisión y cualquier otro equipo que constituya la interfaz con el usuario. Estos equipos deben cumplir con las normas de homologación que les sean aplicables.

**Artículo 5º. Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones:** concesionarias, permisionarias y terceros que proveen los servicios definidos en el artículo 2º.

**ISP:** las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones que presten servicio a los proveedores de acceso a Internet y también estos últimos, entendiéndose por tales a toda persona natural o jurídica que preste servicios comerciales de conectividad entre los usuarios o sus redes e Internet.

**Portadores:** concesionarias de servicios intermedios que presten servicios de larga distancia a los suscriptores y usuarios.

**Artículo 6º. Sistema de Transferencia de Información (STI):** plataforma a través de la cual los proveedores de servicios de telecomunicaciones envían la información requerida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, con la periodicidad y en la forma establecida por esta última.

**Artículo 7º. Suscriptor:** toda persona natural o jurídica que contrata los servicios de telecomunicaciones a que se refiere el presente reglamento o adquiere, conforme a las normas generales del derecho, tal calidad. Tratándose de los usuarios de servicios de prepago, se entenderá que ellos revisten la calidad de suscriptores.

**Artículo 8º. Usuario:** toda persona natural o jurídica que hace uso de los servicios de telecomunicaciones a que se refiere el presente reglamento, incluidos los suscriptores.

**Artículo 9º. Servicio de Postpago:** servicio de telecomunicaciones provisto en virtud de un contrato de suministro de trácto sucesivo, cuyo cobro se realiza de forma periódica, mediante el respectivo documento de cobro.

**Artículo 10º. Servicio de Prepago:** servicio provisto en virtud de un contrato de suministro, que no tiene asociado cobros periódicos.

## CAPÍTULO II De las Disposiciones Generales

**Artículo 11º.** Las disposiciones de este capítulo se aplicarán a todos los servicios de telecomunicaciones mencionados en este reglamento, en lo que sea pertinente, sin perjuicio de las normas específicas de cada servicio, contenidas en otros capítulos.

**Artículo 12º.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener disponible en todos sus canales de atención, incluido su sitio web, información actualizada, relativa a las condiciones, características técnicas y comerciales, servicios de postventa y precios y tarifas de cada uno de los servicios que ofrecen y sus prestaciones asociadas, así como el contrato asociado a la provisión de cada servicio, garantizando una oferta transparente y no discriminatoria. La información requerida en el sitio web deberá encontrarse disponible en un vínculo visible y de fácil acceso desde su sitio web principal.

En el caso de Ofertas Conjuntas, además deberán disponer en su sitio web y



canales de atención de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante, la que será determinada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante normativa técnica, de cada uno de los servicios y planes que componen la oferta del proveedor, así como la comparación entre diversas Ofertas Conjuntas y los descuentos aplicados por la contratación de la misma respecto de la tarifa del servicio provisto individualmente.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán difundir el vínculo del sitio web señalado en el primer inciso de este artículo, a través de los diferentes canales de atención y comunicación de que dispongan, incluyendo los catálogos de venta y publicidad relacionada.

**Artículo 13º.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán publicar e informar la cobertura geográfica de sus servicios en su sitio web y canales de atención, diferenciando por tipo de tecnología, si corresponde. En el caso de las zonas urbanas, esta publicación e información deberá permitir para cada servicio, consultas por comuna y dirección específica.

**Artículo 14º.** El contrato de suministro de los servicios de telecomunicaciones previstos en este reglamento, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 32º, 52º y 58º, deberá referirse explícitamente, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y sus precios o tarifas, de ser el caso:

- a) Cargo fijo del servicio y/o valor del plan contratado, en el caso de Ofertas Conjuntas deberá estipularse el cargo fijo de cada servicio y/o valor de cada plan contratado;
- b) Características del o los planes y servicios contratados;
- c) Información sobre servicios de asistencia técnica, comercial y de reclamos;
- d) Condiciones de funcionamiento y calidad con que se prestará el servicio;
- e) Corte y reposición del servicio;
- f) Traslado del servicio de telecomunicaciones;
- g) Suspensión transitoria del servicio, a requerimiento del suscriptor;
- h) Cambio de datos personales a solicitud del suscriptor;
- i) Servicio de facturación detallada de consumo y facilidades para la verificación de éste, y de envío del documento de cobro en formato papel o digital, según sea el caso;
- j) Habilitación de envío digital del documento de cobro, en caso que el proveedor disponga de este servicio;
- k) Procedimiento para que el suscriptor dé por terminado el contrato;
- l) Autorización al proveedor de servicios de telecomunicaciones respectivo para remitir información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento, y los mecanismos para dejar sin efecto dicha autorización, sea gratuita, pagada o ambas;
- m) Servicios de mantención y reparación;
- n) Reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio;
- o) Duración del contrato; y
- p) Mecanismos de reajustabilidad o indexación, según sea el caso, aplicables a los precios o tarifas de los servicios o prestaciones antes indicados.

**Artículo 15º.** La contratación, de uno o más de los servicios de telecomunicaciones regulados en el presente reglamento, deberá asegurar a los interesados y suscriptores, un procedimiento informado y transparente, debiendo observarse lo siguiente:

- a) El proveedor del servicio, sin importar el mecanismo de contratación que se utilice, deberá entregar o poner a disposición del suscriptor por medios físicos o electrónicos, una copia íntegra y fiel, del contrato de suministro del servicio, a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes a su perfeccionamiento o modificación. Para estos efectos, se entenderá por mecanismo de contratación todo medio físico, telefónico o electrónico en que conste fehacientemente la voluntad del interesado de contratar o modificar todas o alguna de las prestaciones suministradas por el proveedor del servicio;
- b) Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán guardar y mantener a disposición del suscriptor y autoridades competentes, una copia íntegra y fiel del contrato suscrito, incluyendo las posteriores modificaciones, independiente del mecanismo de contratación;
- c) Para todos los actos conducentes a la celebración, modificación o término del contrato, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán contemplar mecanismos que permitan garantizar la identidad de las partes;



d) Las acciones necesarias para el término y/o modificación del contrato por el suscriptor no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del servicio correspondiente; y

e) Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que realicen Ofertas Conjuntas, deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las mismas. De esta forma, no podrán atar, ligar o supeditar, bajo ningún modo o condición, la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro.

Artículo 16º. El proveedor del servicio no podrá condicionar la contratación del suministro de cualquiera de los servicios por parte del interesado, a la entrega a cualquier título, de uno o más equipos terminales. En todo caso, el contrato relativo a la provisión del equipo terminal siempre será independiente del contrato de suministro del servicio de telecomunicaciones correspondiente.

Artículo 17º. 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 21º de este reglamento y otras comunicaciones gratuitas.

Artículo 18º. Los servicios complementarios serán clasificados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en base a sus características, y de ser el caso, sólo podrán utilizar la numeración específica que se les asigne para tal efecto.

El cumplimiento de la normativa técnica que resulte aplicable y el funcionamiento de los respectivos equipos serán de la exclusiva responsabilidad de los suministradores de servicios complementarios, sin perjuicio de aquella responsabilidad que corresponda a los proveedores de servicios de telecomunicaciones en lo referente a la facturación y cobro de tales servicios cuando le sean encomendados por los suministradores de servicios complementarios.

El proveedor de servicios públicos no podrá negar a los suscriptores u otros proveedores de servicios públicos, que así lo hayan requerido expresamente a estos últimos, el acceso a los servicios complementarios conectados a su red.

Artículo 19º. Las Instalaciones Interiores de telecomunicaciones y los equipos necesarios para proveer el o los servicios podrán ser suministrados por los proveedores de servicios de telecomunicaciones o por terceros, no pudiendo el proveedor del servicio condicionar la contratación del mismo a la contratación de la Instalación Interior ni de los referidos equipos. En el caso de propiedades individuales, siempre que exista factibilidad técnica para ello, será el suscriptor quien determinará el lugar en que se ubicará la interfaz entre la Instalación Interior y la red del proveedor del servicio respectivo.

Sin importar quien provea la Instalación Interior, los proveedores de los servicios de telecomunicaciones deberán ofrecer servicios de mantenimiento y reparación de dicha instalación.

Tratándose de edificios o condominios, la Instalación Interior deberá disponer de la capacidad necesaria para que múltiples proveedores puedan suministrar los servicios de telecomunicaciones, de modo que cada uno de los copropietarios pueda elegir libremente al proveedor de servicio de telecomunicaciones de su preferencia. Lo anterior, de conformidad a las especificaciones técnicas de la normativa sectorial que corresponda. La interfaz entre las redes de los proveedores de los servicios regulados en el presente reglamento y la Instalación Interior, estarán ubicados en el lugar que determinen los propietarios del edificio o condominio, tanto para accesos alámbricos e inalámbricos debiéndose al determinar tal ubicación mantenerse la capacidad de múltiples proveedores para suministrar los servicios.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones al construir, instalar y configurar el elemento de interfaz y la Instalación Interior en edificios o condominios, deberán dar cumplimiento a lo establecido en el inciso anterior.

Para efectos de este Reglamento, se entenderá por Instalación Interior al conjunto de equipos, cables, líneas, tableros, cajas terminales, tuberías, ductos,



distribución aérea y subterránea y otros elementos necesarios para conectar el equipo terminal con la red del proveedor de servicios de telecomunicaciones. Las Instalaciones Interiores deben cumplir con las normas técnicas y de homologación que les sean aplicables.

Artículo 20º. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones sólo podrán cobrar por visitas de diagnóstico y/o de reparaciones que estén respaldadas por cualquier mecanismo en el que conste la voluntad expresa del suscriptor. En el caso que las Instalaciones Interiores sean suministradas por el proveedor del servicio de telecomunicaciones, éste podrá cobrar sólo cuando la falla sea imputable al suscriptor.

Artículo 21º. El suscriptor es responsable, de acuerdo a las reglas generales, del pago de aquellas prestaciones y/o comunicaciones a que se acceda o que se efectúen mediante sus equipos terminales, con excepción de las exentas de pago de acuerdo al contrato respectivo y a la normativa. Los proveedores no podrán cobrar por los servicios no provistos.

Estarán exentas de pago aquellas comunicaciones efectuadas por el usuario de servicios públicos de voz, destinados a los niveles especiales de servicios de emergencia y otros definidos por la normativa.

Artículo 22º. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán ofrecer facilidades que permitan al suscriptor y usuario verificar el consumo realizado, mediante el acceso a la información desagregada sobre consumo, por medios a distancia y presenciales, informando su costo de ser el caso. Esta información deberá estar actualizada, a lo menos, con información al día, hábil o inhábil, anterior al consultado. Esta última exigencia, no aplicará tratándose de roaming internacional de voz, mensajería y datos; y larga distancia.

Artículo 23º. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que provean servicios en modalidad de prepago deberán informar a sus usuarios de los plazos dispuestos para la utilización de la carga inicial y sus posteriores recargas.

Artículo 24º. Los datos personales de suscriptores y usuarios recabados por los proveedores de servicios de telecomunicaciones con motivo de la contratación y suministro de los servicios de telecomunicaciones regulados en el presente reglamento, sólo podrán utilizarse para los fines específicos asociados a la prestación del servicio, debiendo someterse en el tratamiento de tales datos a lo previsto al efecto en la Ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.

Artículo 25º. El traslado de los servicios de telecomunicaciones por cambio de domicilio, lo solicitará el suscriptor al proveedor respectivo, el cual deberá informar dentro de 5 días hábiles, la factibilidad, oportunidad y costo del mismo.

Artículo 26º. El suscriptor podrá poner término al contrato de suministro de cualesquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento, en todo momento, notificando de ello al proveedor de servicios de telecomunicaciones correspondiente, el que deberá poner término a la provisión del servicio dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento. A partir de esa fecha dejarán de devengarse los cargos fijos asociados a los servicios cuya contratación se haya finalizado, y en el caso que el proveedor haya cobrado tales cargos en forma adelantada, deberá realizar las devoluciones proporcionales correspondientes.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten el término del contrato.

Tratándose de sucesión por causa de muerte y para efectos de poner término al contrato de la especie bastará que la comunidad hereditaria en su conjunto o mediante el otorgamiento de un poder simple a uno de sus miembros o un tercero, requiera dicho término, acompañando el correspondiente certificado de defunción y copia de la libreta de familia correspondiente.

Artículo 27º. El suscriptor de prepago que no hubiese utilizado la totalidad del monto abonado dentro del plazo de vigencia de estos servicios, informado de



conformidad al artículo 23º, recuperará el saldo no utilizado por el solo hecho de efectuar una nueva recarga dentro del plazo dispuesto por los proveedores de servicios de telecomunicaciones, el que no podrá ser inferior a 180 días corridos posteriores a la fecha de la última recarga, de manera que el nuevo saldo quedará conformado por el monto primitivo no utilizado más el monto abonado por la nueva recarga. Con cada recarga, el suscriptor deberá recibir automáticamente información de su nuevo saldo y su vigencia de uso, actualizado conforme a lo establecido en este párrafo.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso que un suscriptor no efectúe recarga alguna dentro del plazo determinado según lo establecido en el inciso anterior, y no habiendo ejercido el proveedor el derecho que le asiste en virtud del artículo 45º, dicho suscriptor no tendrá derecho a que se le restituya el saldo no utilizado ni aun en caso de efectuar una nueva recarga.

Los equipos de prepago, al momento de su comercialización, deberán incluir o adjuntar información en forma clara y precisa acerca de las condiciones de los servicios de prepago, así como los precios por segundo, plazos aplicables y otras condiciones que establezca la normativa respectiva. Asimismo, al momento de la activación o habilitación del servicio, los proveedores deberán proporcionar a sus usuarios la información antes mencionada.

**Artículo 28º.** El no pago del servicio adeudado, dentro de los 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, faculta al proveedor del servicio para poner término al contrato de suministro correspondiente.

En el caso de Ofertas Conjuntas, los suscriptores podrán pagar uno o más de los servicios paquetizados, debiendo respetarse el valor que tienen dichos servicios en la Oferta Conjunta y pudiendo el proveedor de servicios de telecomunicaciones cortar el suministro del o los servicios impagos según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 64º. Con todo, en el plazo de 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento del documento de cobro, el proveedor podrá poner término al contrato de suministro de la Oferta Conjunta, si se le adeudare cualquiera de los servicios que componen la misma. Dichos pagos parciales de la Oferta Conjunta no podrán realizarse en forma reiterada, permitiéndose máximo 2 veces en 1 año calendario.

En el caso del suscriptor de servicios en modalidad de prepago, la inexistencia de recargas en un periodo de 180 días corridos, contados desde la última recarga, faculta al proveedor del servicio a poner término al suministro correspondiente.

Los proveedores de servicios deberán informar al suscriptor con una anticipación de al menos diez días corridos, la fecha en que, de acuerdo a lo dispuesto en el presente artículo, se pondrá término al suministro.

**Artículo 29º.** Los proveedores de servicios de telecomunicaciones, transcurridos 60 días corridos dentro del lapso señalado en el primer inciso del artículo anterior, a solicitud del suscriptor, podrán reconfigurar el servicio respectivo que operaba en modalidad de postpago, para que continúe su operación en régimen de prepago.

En caso de que el suscriptor pague los montos adeudados de su documento de cobro dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, gozará del derecho de opción a mantener el régimen de prepago o retornar al régimen ordinario.

Aquellos suscriptores que decidan optar por el mecanismo de prepago, deberán, dentro de los 120 días corridos, contados desde la fecha de reconfiguración, realizar al menos una recarga, para continuar disponiendo del servicio. Ocurrido lo anterior, el suscriptor de prepago, se someterá al régimen de derechos y obligaciones correspondiente.

### CAPÍTULO III De los Servicios Públicos de Voz

**Artículo 30º.** El presente capítulo regula lo concerniente a los derechos y obligaciones derivados del suministro de los servicios contemplados en el artículo 2º, letra a), los cuales, en lo relativo a su instalación, operación y explotación, se someterán al marco normativo legal, reglamentario y técnico, aplicable según la naturaleza de los mismos.

**Artículo 31º.** Los proveedores de servicios públicos telefónicos no podrán negarse a suministrar sus servicios, autorizados de acuerdo a sus respectivas



concesiones, dentro de su zona de servicio.

Artículo 32º. Todo contrato de suministro de servicio público de voz, junto con lo señalado en el artículo 14º del presente reglamento, deberá referirse explícitamente, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y sus precios o tarifas, de ser el caso según la naturaleza del servicio:

- a) Número asignado para el servicio público de voz;
- b) Comunicaciones telefónicas entre concesionarias, roaming internacional y comunicaciones a niveles especiales y de emergencia, diferenciando, de ser el caso, según destino y horario de tal modo que el suscriptor pueda identificar el valor de cada comunicación;
- c) Servicios de asistencia de operadora para comunicaciones según destino, para comunicaciones a niveles especiales y de emergencia;
- d) Visitas de diagnóstico;
- e) Cambio de número a requerimiento del suscriptor;
- f) Habilitaciones de acceso a servicios telefónicos de larga distancia de acuerdo al decreto N°189, de 1994, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba Reglamento para el Sistema de Multiportador Discado y Contratado del Servicio Telefónico de Larga Distancia Nacional e Internacional; a cada uno de los distintos tipos de servicios complementarios; desde telefonía local hacia equipos telefónicos móviles; a otros servicios públicos del mismo tipo; a servicios de acceso a Internet; a aplicaciones de tipo informático o a servicios de valor agregado cuyo uso irroga un gasto superior al mero uso de la red correspondiente; al servicio de roaming internacional de voz y mensajería; al servicio de roaming internacional de datos; y precios o tarifas en caso de habilitaciones o inhabilitaciones a posteriori, junto con los canales dispuestos para futuras habilitaciones e inhabilitaciones;
- g) Otras prestaciones propias del servicio público de voz, incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al suscriptor.

Artículo 33º. Cuando el suministro del servicio público de voz sea comercializado bajo la forma de un plan cuya estructura tarifaria no identifique de forma unitaria el precio o tarifa de las prestaciones contempladas en el artículo 32º, letras b) y/o c) precedentes, el contrato respectivo deberá contemplar la información detallada de modo que para el suscriptor siempre resulten inteligibles aquellos servicios o prestaciones, o bien, el alcance, cantidad o volumen de los mismos, que se encuentran incluidos en el valor del plan, y aquellos que se encuentran fuera de dicho plan y que deben ser pagados separadamente del mismo.

Artículo 34º. El suscriptor podrá comunicarse con todos los suscriptores y usuarios del servicio público de voz, dentro y fuera del territorio nacional.

Artículo 35º. Al momento de suscribir el contrato de suministro, el suscriptor del servicio público de voz, que opte por disponer de la posibilidad de efectuar comunicaciones telefónicas de larga distancia, comunicaciones desde equipos telefónicos locales hacia equipos telefónicos móviles, comunicaciones hacia usuarios de otros servicios públicos del mismo tipo o comunicaciones a alguno de los tipos de servicios complementarios y/o gozar del servicio de acceso a Internet, servicios de roaming internacional de comunicaciones telefónicas y mensajería, y servicios de roaming internacional de datos, deberá dejar constancia expresa en el contrato de dicha habilitación, la que será sin costo para el suscriptor.

El referido suscriptor, en cualquier momento, podrá habilitar y/o inhabilitar todos y cualesquiera de dichos accesos. Lo anterior regirá, como máximo, a contar del día hábil siguiente a aquel en que la respectiva comunicación haya sido efectuada al proveedor de servicio público de voz correspondiente.

Artículo 36º. Cuando no haya constancia que el suscriptor haya habilitado expresamente el acceso para el servicio de larga distancia, para comunicaciones a equipos telefónicos móviles o del mismo tipo, para servicios complementarios, para el servicio de acceso a Internet, para servicios de roaming internacional de comunicaciones telefónicas y mensajería y servicio de roaming internacional de datos, el proveedor no permitirá efectuar este tipo de comunicaciones con cargo al suscriptor, el que tampoco estará obligado a su pago.

Artículo 37º. La habilitación del acceso a una determinada categoría de servicios complementarios permitirá al suscriptor hacer uso de todos los servicios



complementarios de esa categoría conectados a las redes públicas.

A través del servicio público telefónico siempre se podrá acceder a todos los servicios complementarios conectados a las redes públicas que no signifiquen cargos al suscriptor.

Artículo 38º. El proveedor de servicio, según corresponda, no podrá negar, suspender, condicionar o limitar el servicio público de voz por la no habilitación del acceso a los servicios mencionados en el artículo 35º, así como tampoco podrá subordinar la provisión del servicio para su uso sólo en equipos por ella suministrados.

Artículo 39º. La Subsecretaría podrá modificar la numeración asignada para el servicio público de voz de conformidad a los planes técnicos fundamentales pertinentes, y la normativa vigente, sin cargo para los suscriptores y previo aviso de 90 días corridos por parte del proveedor de servicios a éstos.

Artículo 40º. Los proveedores de servicios públicos de voz deberán descontar de la tarifa mensual del servicio, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio por causa no imputable al usuario que exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas en un mes. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes, y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el proveedor deberá además indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio.

Para estos efectos, en el caso del suscriptor de postpago, se entenderá que la tarifa mensual del servicio corresponde al valor fijo que el suscriptor paga mensualmente al proveedor del servicio con independencia de la circunstancia de que dicho valor lleve aparejado tráfico o no y deberá incluir los montos cobrados por servicios directamente asociados al servicio público telefónico, cuya prestación incluya tráfico telefónico y/o mensajería. Por su parte, la tarifa diaria corresponderá al valor de dicha tarifa mensual, dividida por la cantidad de días del mes respectivo, o bien, al valor equivalente al promedio diario del periodo facturado o a facturar, de ser este último inferior a un mes. Los descuentos e indemnizaciones antes señalados, deberán incluirse en el documento de cobro más próximo, debiendo las glosas que identifiquen dichos conceptos ser claras y precisas, de modo que no induzcan a error al suscriptor, especificando la cantidad de días de descuento e indemnización, según corresponda, el número asignado para el servicio público de voz afectado y la tarifa mensual considerada para el cálculo.

Para la aplicación del descuento y/o indemnización, se entenderá que el documento de cobro más próximo es el que incluye los cobros por los respectivos servicios provistos durante el periodo en el cual ocurrió la respectiva suspensión, alteración o interrupción. En caso que, por razones debidamente fundadas, el descuento y/o indemnización no se incluya en el documento de cobro más próximo, el proveedor del servicio deberá aplicar sobre los montos a descontar y/o indemnizar, según sea el caso, la misma reajustabilidad y tasa de interés que aplique en los casos de mora o retraso del suscriptor en el pago de su documento de cobro. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional que en cada caso pudiera proceder, por no dar cumplimiento a la disposición citada en el inciso anterior.

Tratándose de suscriptores de prepago, los descuentos a que se refiere el presente artículo se efectuarán mediante la prórroga del periodo de vigencia del saldo al momento del inicio de la suspensión, interrupción o alteración del servicio, a razón de un día adicional de vigencia de la recarga correspondiente por cada día de suspensión, interrupción o alteración que resulte de aplicar la fórmula prevista en el primer inciso del presente artículo. Para efectos del cálculo de la indemnización, no existiendo un cargo fijo que permita determinar con exactitud el valor de la tarifa mensual del servicio, esta última corresponderá al promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del valor de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses. Tratándose de suscriptores nuevos, se deberá considerar el o los meses que lleve como usuario en el servicio. El descuento y la indemnización deberán hacerse efectivos en un plazo máximo de 72 horas una vez finalizada la suspensión, interrupción o alteración del servicio y definida su procedencia en el caso de la indemnización; de lo contrario, y respecto de esta última, aplicará lo concerniente a intereses y eventuales reajustes, mencionado en el inciso anterior.

Lo anterior, sin perjuicio de los derechos y acciones contemplados en la Ley N°19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en la normativa general.



Artículo 41º. Tratándose de los servicios públicos de voz, cuya provisión contemple la permanente movilidad del suscriptor y/o usuario, la Subsecretaría de Telecomunicaciones dictará la normativa técnica específica para efectos de la determinación de los afectados por las interrupciones, alteraciones y suspensiones del servicio, con el objeto de la aplicación de los descuentos e indemnizaciones.

Artículo 42º. Las alegaciones por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, de la concurrencia de hecho fortuito y/o fuerza mayor para efectos de eximirse de la obligación de indemnizar, deberán realizarse en el marco de los procedimientos establecidos por la ley.

Artículo 43º. En el caso del servicio de roaming internacional, el proveedor del servicio deberá enviar un mensaje de texto cada vez que el suscriptor salga del país e inicie sesión de roaming internacional. Dicho mensaje deberá informar el hecho de encontrarse en roaming internacional y explicitar al menos los principales precios por minuto de comunicaciones telefónicas de entrada y salida, de datos en megabytes y de mensajería, identificando los precios por países o regiones, según corresponda.

Artículo 44º. La numeración de servicios complementarios deberá ser reconocida por las redes de los proveedores de servicios públicos de voz y portadores para efectos del encaminamiento de las comunicaciones correspondientes.

Artículo 45º. Los proveedores, durante 180 días corridos desde el término del contrato de servicios de postpago, en caso de no pago según lo establecido en el artículo 28º, o desde la última recarga, en el caso de los servicios de prepago, deberán reservar la numeración del suscriptor a cuyo respecto se haya puesto término al contrato de suministro, a efectos que le sea asignada a éste la misma numeración en el caso que solicite un nuevo contrato. Transcurrido el plazo de 180 días, los proveedores podrán reasignar la numeración de abonado que sea liberada según los mecanismos establecidos en este artículo. En el caso de aquellos suscriptores que finalicen su contrato por causas diferentes a la antes mencionada, la numeración no podrá ser liberada sino transcurrido el plazo de dos años.

Artículo 46º. Los proveedores de servicios públicos de voz estarán obligados a dar acceso a sus suscriptores y/o usuarios, a las comunicaciones destinadas a los niveles especiales de servicios de emergencia conectados a los proveedores del servicio público telefónico o la red que corresponda en la localización en la cual se encuentra el suscriptor y/o usuario, dando estricto cumplimiento a lo preceptuado para esta categoría de servicios en la normativa a que se refiere el literal a) del artículo 24º de la Ley y las normas técnicas dictadas al efecto.

#### CAPÍTULO IV Del Servicio de Acceso a Internet

Artículo 47º. Los ISP deberán mantener publicada y actualizada la información relativa a las características de los servicios de acceso a Internet ofrecidos o contratados, según sea el caso, su velocidad, calidad del enlace, naturaleza y garantías del servicio, todo ello en conformidad con el decreto N° 368, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, en adelante, el Reglamento de Neutralidad, y la normativa complementaria. Dicha obligación se cumplirá mediante la publicación y difusión de la referida información en un sitio web especialmente acondicionado para estos efectos por cada ISP, el que deberá contar con un enlace destacado desde su sitio web principal.

Artículo 48º. Los ISP deberán poner a disposición de los usuarios y entregar por escrito a solicitud de éstos, al menos, la siguiente información actualizada para cada plan y/o servicio que comercialicen:

- Características comerciales del plan o servicio ofertado, indicando al menos



velocidades, límites de descarga y garantías del servicio;

- b) Tasas de agregación o de sobreventa utilizadas;
- c) Indicadores técnicos de calidad de servicio;
- d) Tiempos de reposición del servicio;
- e) Calidades y disponibilidades de los enlaces; y
- f) Medidas de gestión de tráfico y administración de red.

**Artículo 49º.** Los ISP deberán realizar y publicar mediciones que permitan determinar la calidad de servicio ofrecida según lo establecido en el Reglamento de Neutralidad y su normativa complementaria.

**Artículo 50º.** Los ISP procurarán preservar la privacidad y seguridad de los usuarios en la utilización del servicio de acceso a Internet.

**Artículo 51º.** Los usuarios tendrán derecho a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y que los mismos no dañen o perjudiquen la seguridad de la red o la calidad del servicio prestado a terceros.

**Artículo 52º.** El contrato de suministro de acceso a Internet deberá referirse explícitamente, junto con lo señalado en el artículo 14º del presente reglamento, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y, de ser el caso, sus precios:

- a) Características del servicio de acceso a Internet, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5º del Reglamento de Neutralidad;
- b) Bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios, a petición expresa del usuario y servicios de control parental, especificando las características operativas de éstos y las instrucciones para que el usuario pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de los mismos, de conformidad al artículo 9º del Reglamento de Neutralidad; y
- c) Otras prestaciones propias del servicio, incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al suscriptor.

**Artículo 53º.** La Subsecretaría de Telecomunicaciones dictará la normativa técnica relativa a los parámetros que permitan determinar las situaciones de suspensión, interrupción o alteración del servicio de acceso a Internet.

**Artículo 54º.** Los ISP deberán descontar de la tarifa mensual del servicio, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio de acceso a Internet por causa no imputable al usuario que excede de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas en un mes. En caso que la suspensión, interrupción o alteración excede de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes, y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el proveedor deberá además indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio.

Para estos efectos, en el caso del suscriptor de postpago, se entenderá que la tarifa mensual del servicio corresponde al valor fijo que el suscriptor paga mensualmente al proveedor del servicio y deberá incluir los montos cobrados por servicios directamente asociados al servicio de acceso a Internet, cuya prestación requiera que la conexión contratada se mantenga operativa. Por su parte, la tarifa diaria corresponderá al valor de dicha tarifa mensual, dividida por la cantidad de días del mes respectivo, o bien, al valor equivalente al promedio diario del periodo facturado o a facturar, de ser este último inferior a un mes. Los descuentos e indemnizaciones antes señalados, deberán incluirse en el documento de cobro más próximo, debiendo las glosas que identifiquen dichos conceptos ser claras y precisas, de modo que no induzcan a error al suscriptor, especificando la cantidad de días de descuento e indemnización, según corresponda, el servicio afectado y la tarifa mensual considerada para el cálculo.

Para la aplicación del descuento y/o indemnización, se entenderá que el documento de cobro más próximo es el que incluye los cobros por los respectivos servicios provistos durante el periodo en el cual ocurrió la respectiva suspensión, alteración o interrupción. En el caso que, por razones debidamente fundadas, el descuento y/o indemnización no se incluya en el documento de cobro más próximo, el proveedor del servicio deberá aplicar sobre los montos a descontar y/o indemnizar,



según sea el caso, la misma reajustabilidad y tasa de interés que aplique en los casos de mora o retraso del suscriptor en el pago de su documento de cobro. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional que en cada caso pudiera proceder, por no dar cumplimiento a la disposición citada en el inciso anterior.

Tratándose de suscriptores de prepago, los descuentos a que se refiere el presente artículo se efectuarán mediante la prórroga del periodo de vigencia del saldo al momento del inicio de la suspensión, interrupción o alteración del servicio, a razón de un día adicional de vigencia de la recarga correspondiente por cada día de suspensión, interrupción o alteración que resulte de aplicar la fórmula prevista en el primer inciso del presente artículo. Para efectos del cálculo de la indemnización, no existiendo un cargo fijo que permita determinar con exactitud el valor de la tarifa mensual del servicio, esta última corresponderá al promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del valor de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses. Tratándose de suscriptores nuevos, se deberá considerar el o los meses que lleve como usuario en el servicio. El descuento y la indemnización deberán hacerse efectivos en un plazo máximo de 72 horas una vez finalizada la suspensión, interrupción o alteración del servicio y definida su procedencia en el caso de la indemnización; de lo contrario, y respecto de esta última, aplicará lo concerniente a intereses y eventuales reajustes, mencionado en el inciso anterior.

Lo anterior, sin perjuicio de los derechos y acciones contemplados en la Ley N°19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en la normativa general.

Artículo 55º. Tratándose del servicio de acceso a Internet cuya provisión contemple la permanente movilidad del suscriptor y/o usuario, la Subsecretaría de Telecomunicaciones dictará la normativa técnica específica para efectos de la determinación de los afectados por las interrupciones, alteraciones y suspensiones del servicio, con el objeto de la aplicación de los descuentos e indemnizaciones.

Artículo 56º. Las alegaciones por parte de los ISP, de la concurrencia de hecho fortuito y/o fuerza mayor para efectos de eximirse de la obligación de indemnizar, deberán realizarse en el marco de los procedimientos establecidos por la ley.

Artículo 57º. Para el servicio de roaming internacional de datos, los proveedores deberán establecer un mecanismo de control de gasto que permita al usuario conocer su nivel de consumo en línea y suspender el suministro del servicio. Este mecanismo deberá incluir la notificación previa al suscriptor y/o usuario y permitirle abonar el monto necesario para evitar la suspensión o restablecer el suministro del mismo.

## CAPÍTULO V Del Servicio de Televisión de Pago

Artículo 58º. El contrato de suministro de televisión de pago deberá referirse explícitamente, junto con lo señalado en el artículo 14º del presente reglamento, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y sus precios, de ser el caso:

- a) El listado de canales y de los servicios que componen el plan contratado;
- b) Información y condiciones relacionadas con posibles modificaciones en la cantidad y tipo de canales incluidos en el plan contratado y eventuales compensaciones producto de lo anterior;
- c) Servicios de bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios a petición expresa del usuario o servicios de control parental; y
- d) Otras prestaciones propias del servicio, incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al suscriptor.

Artículo 59º. El acceso a servicios cuyos precios no estén incluidos dentro del valor del plan contratado, deberá ser habilitado expresamente por el suscriptor.

Artículo 60º. Los proveedores de servicio de televisión de pago no podrán



cambiar, sustituir o eliminar, los canales que componen el suministro del servicio sin previo aviso al suscriptor, con al menos 20 días hábiles, caso en el cual deberán reemplazarlos por canales de similar calidad y contenido o realizar las compensaciones según lo establecido en el artículo 58º, literal b).

Artículo 61º. Los suscriptores tendrán derecho a descuentos e indemnizaciones producto de suspensiones, interrupciones o alteraciones del servicio, de conformidad a las reglas generales, en particular, según lo establecido en la Ley N°19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores.

## CAPÍTULO VI Del Documento de Cobro

Artículo 62º. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán entregar mensualmente, en soporte papel o electrónico según sea el caso, a elección del suscriptor, un documento de cobro que contemple el o los servicios de telecomunicaciones suministrados y cuyo contenido y estructura deberá ajustarse a lo previsto en el presente capítulo.

Este documento no podrá incluir cobros por servicios prestados con anterioridad superior a tres meses, contados desde su fecha de emisión, a excepción de los servicios de larga distancia internacional y roaming internacional, los que podrán ser incorporados hasta seis meses después, lo anterior sin perjuicio de los cargos totales o parciales por concepto de saldos impagos. El cumplimiento del plazo anterior será de la exclusiva responsabilidad del proveedor del servicio de telecomunicaciones respectivo.

Artículo 63º. El documento de cobro deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Deberá especificarse la individualización completa del suscriptor incluyendo nombres, apellidos y dirección completa de envío del documento, el número de suscriptor si lo hubiere, el número del documento de cobro y para cada uno de los servicios contratados, el ciclo de facturación asociado al monto cobrado, indicando la fecha de emisión, fecha de vencimiento y fecha de corte del servicio, en caso de no pago. El documento de cobro deberá incluir además la fecha y monto del último pago y un cuadro gráfico o una tabla con el título "Facturación últimos seis meses", consistente en un histograma de consumo equivalente al valor total facturado en los documentos de cobro de los seis últimos meses;

b) No podrá poseer una fecha de vencimiento inferior a 20 días corridos desde la fecha de emisión y deberá ser entregada al suscriptor con al menos 10 días de anticipación a su vencimiento;

c) Deberá informarse el valor total a pagar por los servicios contratados a que se refiere el artículo 2º del presente reglamento y un resumen de los cobros asociados a cada uno de dichos servicios, indicándose además aquellos afectos al impuesto al valor agregado, desglosando el total afecto y el total exento. La inclusión de cobros diferentes a los anteriormente señalados deberá realizarse en un ítem distinto y se deberá permitir la opción de pagar éstos separadamente;

d) Deberá incluir la información adicional de cada uno de los servicios de telecomunicaciones referidos en este reglamento, incluyendo los cargos fijos y/o valor de los planes contratados, descuentos asociados a cada uno de los servicios en caso de tratarse de Ofertas Conjuntas y el detalle de cada uno de los cobros de los servicios paquetizados, incluyendo, en este último caso, la desagregación de dichos cobros en función de cada uno de los precios y tarifas que resulten aplicables;

e) Deberá informar respecto del medio de acceso para obtener información sobre el detalle de su cuenta; y

f) Indicar los mecanismos y lugares habilitados para su pago.

Artículo 64º. El proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá cortar el suministro del o los servicios impagos, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo. El corte del servicio impedirá realizar cualquier tipo de comunicación, exceptuadas aquéllas exentas de pago a las que se refiere el inciso segundo del artículo 21º de este Reglamento; y salvo en aquellos casos en que el cobro del servicio se efectúe por adelantado, en cuyo caso sólo procederá el corte una vez que efectivamente se haya suministrado el servicio que ya ha sido pagado.



No procederá el corte del o los servicios respectivos cuando uno o más de los cobros contenidos en el documento de cobro haya sido objeto de reclamo; y mientras aquél no se resuelva en definitiva a favor del proveedor de servicios de telecomunicaciones, según lo establecido en el reglamento al que se refiere el artículo 28 bis de la Ley. Lo anterior, siempre que, de existir, se haya pagado el saldo no impugnado del señalado documento de cobro, salvo en aquellos casos que no sea exigible de conformidad a lo señalado en el decreto N° 510, de 2004, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Establece el Contenido Mínimo y otros Elementos de la Cuenta Única Telefónica, y modifica Reglamento del Servicio Público Telefónico, y Reglamento para el Sistema Multiportador Discado y Contratado del Servicio Telefónico de Larga Distancia Nacional e Internacional.

Los criterios que el proveedor de servicios defina para la aplicación del corte del servicio, deberán ser parte del contrato de suministro del servicio y no deberán ser discriminatorios. La reposición del servicio tendrá como plazo máximo el día hábil siguiente a la fecha en que se pague el documento de cobro impago.

**Artículo 65º.** La cuenta única telefónica a que se refiere el artículo 24 bis de la Ley, regulada mediante el decreto N° 510, de 2004, citado en el artículo anterior, formará parte integrante del documento de cobro en aquellos casos en que se incorpore la facturación del servicio público telefónico, servicios adicionales al servicio anterior y servicios de larga distancia, sujetándose, en los aspectos regulados en dicho reglamento a éste y en lo no previsto en él a las disposiciones contenidas en el presente capítulo.

El documento de cobro deberá contemplar una tabla de servicios bloqueados y fecha de bloqueo, correspondientes a telefonía de larga distancia, comunicaciones a teléfonos móviles, servicios del mismo tipo, servicios complementarios, acceso a Internet, roaming internacional de voz y mensajería y roaming internacional de datos.

**Artículo 66º.** El documento de cobro deberá indicar, en un lugar visible, los mecanismos para la interposición de reclamos y para consultar sobre la tramitación de los mismos, respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuyos cobros se incluyan en el respectivo documento.

Asimismo, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar sobre los plazos asociados al procedimiento de reclamos y la posibilidad de consultar el texto del reglamento dictado para los efectos del artículo 28 bis de la ley en sus oficinas comerciales y sitio web.

Con todo, en el evento que el suscriptor haya impugnado algún cobro, de conformidad al reglamento citado en el inciso anterior y pague el saldo no impugnado, en el o los siguientes documentos de cobro deberá constar expresamente, en la sección "Fecha y monto de último pago", la cantidad pagada y su imputación al cobro total contenido en el documento de cobro impugnado.

**Artículo 67º.** El proveedor del servicio de telecomunicaciones deberá aceptar el pago atrasado del documento de cobro, sin perjuicio de los intereses que corresponda aplicar y cuyos montos serán incluidos en el documento de cobro más próximo.

## CAPÍTULO VII De las Disposiciones Finales

**Artículo 68º.** Corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la aplicación y control del presente reglamento. El incumplimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente reglamento estará sujeto a lo dispuesto en el Título VII de la ley.

**Artículo 69º.** Los plazos que contempla el presente reglamento se entenderán de días hábiles, salvo que se indique expresamente que se trata de días corridos. Para estos efectos se entenderá que son inhábiles los sábados, domingos y festivos.

**Artículo 70º.** El presente reglamento deberá estar a disposición de los suscriptores y usuarios en las oficinas comerciales de los proveedores de servicios



de telecomunicaciones y en su sitio web.

Artículo 71º. En virtud de la obligación de informar prevista en el artículo 37º inciso segundo de la ley y en el artículo 6º letra k) del DLNº1.762, de 1977, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán enviar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través del STI, la información contemplada en la normativa sobre la materia, en la forma y periodicidad establecida.

Artículo 72º. A partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, todas las expresiones contempladas en la normativa, referidas a usuarios de prepago, se entenderán referidas a suscriptores de prepago.

Artículo 73º. Derógase el decreto supremo N°425, de 1996, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Artículo 74º. Derógase el decreto N°742, de 2003, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Artículo 75º. Deróganse el artículo 8º y el Título III del decreto supremo N°484, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Artículo 76º. En el decreto supremo N° 510, de 2004, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y Economía, Fomento y Reconstrucción, que establece el Contenido Mínimo y Otros Elementos de la Cuenta Única Telefónica, y modifica Reglamento del Servicio Público Telefónico, y Reglamento para el Sistema Multiportador Discado y Contratado del Servicio Telefónico de Larga Distancia Nacional e Internacional:

a) En el artículo 2º:

1. Reemplácese la expresión "cinco (5)" por "tres (3)" de su inciso primero;  
2. En el numeral 2.1, sustitúyase la expresión "Servicios de Telecomunicaciones" por "Servicio Público Telefónico, Adicionales a los anteriores y de Larga Distancia" contenida en la letra a) y agréguese a continuación de "Código de Área" contenida en la letra b), la frase "si correspondiere" y eliminense las letras c), d) y e);

3. En el numeral 2.2, eliminense los números 6 y 7 de las letras A) y B) y en el número 9 de ambas letras reemplácese "(corresponde a 7+8)" por "(corresponde a 5+8)"; suprimanse los párrafos segundo y tercero en el 2.2.1 y eliminense el 2.2.3;

4. Elimíñese el numeral 2.3;

5. Suprímase el numeral 2.4;

6. En el numeral 2.5, párrafo tercero, eliminense la frase "conforme lo dispuesto en el artículo 53 del Reglamento del Servicio Público Telefónico,".

b) En el artículo 3º:

1. En el inciso primero, sustitúyase la frase "dos (2) cuerpos o secciones claramente diferenciados entre sí; uno," por "una sección", y eliminense la frase ", y otro, que entrega información indispensable al suscriptor o cliente sobre su cuenta, cómo pagarla, dónde hacerlo, cómo reclamar, entre otras".

2. En el numeral 3.1 sustitúyase la frase "El primer cuerpo o sección" por "La sección que explique cada uno de los conceptos".

3. Reemplácese en su numeral 1 de la letra A) la frase "el artículo 26 del Reglamento del Servicio Público Telefónico" por "los artículos 14º y 32º del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones".

4. Elimíñese en el número 3.1 el numeral 6 de la letra A) y el numeral 5 de la letra B); y los párrafos que siguen a dichos numerales;

5. Suprímase el número 3.2;

c) Elimíñese el artículo 7º;

d) En el artículo 10º, suprímase la palabra "tres" de su inciso primero;

e) En el artículo 11º, suprímase el inciso primero y reemplácese en el inciso segundo la expresión "En este caso," por "En caso que se proporcione, a elección del suscriptor, la Cuenta Única Telefónica en soporte electrónico,";

f) Elimíñese el artículo 12 bis.

CAPÍTULO VIII



## Disposiciones Transitorias

Artículo 1º. Sin perjuicio de lo establecido en los artículos siguientes, el presente reglamento comenzará a regir transcurridos 120 días corridos, contados desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 2º. Dentro del plazo señalado en el artículo precedente, los proveedores de servicios públicos de voz deberán informar a sus suscriptores respecto de las autorizaciones, habilitaciones e inhabilitaciones incorporadas en este reglamento que no hayan sido incluidas al momento de la contratación. Dicha información deberá ser enviada al suscriptor conjuntamente con el documento de cobro e indicará todas las autorizaciones, habilitaciones e inhabilitaciones disponibles y el estado en el que se encuentra cada una a la fecha de envío de ésta. Además, deberá informar los canales dispuestos para las futuras habilitaciones e inhabilitaciones.

Artículo 3º. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que hayan incluido mecanismos de control de gasto en sus contratos, sin autorización expresa del suscriptor, deberán recabar dicha autorización dentro de los 120 días establecidos en el artículo 1º transitorio.

Artículo 4º. En tanto los proveedores de servicios públicos de voz diferencien en sus planes precios o prestaciones según red de destino de la comunicación, deberán informar en cada una de dichas comunicaciones si el número de destino corresponde a la misma red u otra.

Artículo 5º. Lo dispuesto en el artículo 57º, relativo al establecimiento del mecanismo de control de gasto ahí señalado y a las factibilidades del mismo para evitar la suspensión o permitir el restablecimiento del servicio referido, comenzará a regir 90 días corridos desde la entrada en vigencia de este reglamento.

Anótese, regístrese, tómese razón, comuníquese y publíquese en el Diario Oficial.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHEÑIQUE, Presidente de la República.- Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.- Félix de Vicente Mingo, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Lo que transcribo para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Jorge Molina Osorio, Subsecretario de Telecomunicaciones Subrogante.



Tucapel 2827 | Valle Paicaví | 600 9100 100 | Concepción | Chile