



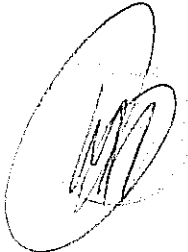

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

**REF.: DEFINE INFORMACIÓN MÍNIMA A
PROPORCIONAR A LOS USUARIOS
DEL SERVICIO PÚBLICO DE VOZ
SOBRE INTERNET POR PARTE DE LAS
CONCESIONARIAS DE DICHO
SERVICIO /**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1511

**Con esta fecha se ha resuelto lo que sigue
SANTIAGO, 22 DIC. 2008**

VISTOS:

- 
- 
- a) El Decreto Ley N° 1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría;
 - b) La Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante la Ley;
 - c) El Decreto Supremo N° 484, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento del Servicio Público de Voz sobre Internet;
 - d) La Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;
 - e) El Decreto Supremo N° 425, de 1996, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento del Servicio Público Telefónico y sus modificaciones;
 - f) El Decreto Supremo N° 746, de 1999, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento Telefónico;
 - g) El Decreto Supremo N° 747, de 1999, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica;
 - h) La Resolución N° 1600, de 2008, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, dejando sin efecto las resoluciones N° 55, de 1992 y, N° 520, de 1996, y sus modificaciones, todas de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

- a) Que, la autoridad debe promover las condiciones que favorezcan la incorporación de los avances tecnológicos necesarios para que los consumidores puedan disponer de más y mejores servicios de telecomunicaciones;
- b) La necesidad de velar por el correcto funcionamiento de los servicios públicos y por la protección de los derechos de los usuarios;
- c) Que la regulación debe procurar el bien común, ser eficaz, eficiente, fiscalizable y evitar tratamientos discriminatorios;

- d) Que, en virtud de las especiales características del Servicio Público de Voz sobre Internet en cuanto a calidad y disponibilidad, es fundamental proteger adecuadamente los derechos de los usuarios, imponiendo a las concesionarias de dicho Servicio la obligación de informar al momento de publicitar, ofrecer y comercializar el Servicio -por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno- las condiciones de operación y sus eventuales limitaciones;
- e) Que la Subsecretaría estima que avanzar hacia una mayor transparencia de la información relativa a las características con las que se proveen los diversos servicios de telecomunicaciones, es una manera de proteger los derechos de los usuarios e incentivar a los operadores a aumentar continuamente la eficiencia con la que proveen el servicio.

RESUELVO:

Fijase la siguiente norma técnica para el establecimiento de la información mínima que se debe entregar al usuario del Servicio Público de Voz sobre Internet, con las correspondientes definiciones y alcances del presente documento, de conformidad a lo estipulado en el artículo 13° del Decreto N° 484, de 06 de junio de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento del Servicio Público de Voz sobre Internet.

TÍTULO I: DE LAS DEFINICIONES

Artículo 1°: Para los efectos de esta resolución se entenderá por:

- a) Servicio Público de Voz sobre Internet: Servicio público de telecomunicaciones que permite la prestación de comunicaciones de voz sobre la red Internet desde y hacia la red pública telefónica u otra red de servicio público del mismo tipo, en adelante e indistintamente el Servicio.
- b) Servicio de Acceso a Internet: Se entenderá por el ofrecimiento de conexión a Internet, sin importar su naturaleza, que permitirá al usuario acceder a la información y aplicaciones disponibles en la red Internet.
- c) Concesionaria: Persona jurídica titular de una concesión de Servicio Público de Voz sobre Internet.
- d) Usuario: Persona natural o jurídica que hace uso del Servicio Público de Voz sobre Internet, tenga o no la calidad de suscriptor del Servicio.
- e) Suscriptor: Persona natural o jurídica que ha adquirido dicha calidad en virtud de algunos de los medios previstos en el artículo 10° del Decreto N° 484, de 2007.

Sin perjuicio de las reglas de interpretación previstas en el Código Civil, los conceptos técnicos no definidos en la presente Resolución, en la Ley, o en los tratados internacionales serán entendidos conforme al significado que se les haya dado en otras normas o reglamentos aplicables en la materia.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

TÍTULO II: DEL ALCANCE

Artículo 2º: La siguiente resolución fija el contenido mínimo de la información que las concesionarias del Servicio Público de Voz sobre Internet deberán entregar a los usuarios de éste al momento de publicitar, vender y/o contratar el Servicio, con el objeto de que el usuario conozca las capacidades técnicas del Servicio y las diferencias que tiene con el servicio telefónico tradicional. Lo anterior, sin perjuicio de la información adicional que la Concesionaria pueda proporcionar a los usuarios y de aquella información que ésta se encuentra obligada a entregar a la Subsecretaría en virtud de su concesión.

TÍTULO III: DE LAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LA PUBLICIDAD E INFORMACIÓN PROPORCIONADA A LOS USUARIOS Y SUSCRIPTORES PARA USO DEL SERVICIO

- Artículo 3º: La Concesionaria deberá incorporar en su publicidad, venta y/o contrato del Servicio y publicar en su sitio web, información relativa a los requerimientos mínimos necesarios de la conexión del Servicio de Acceso a Internet, de que el usuario o suscriptor debe proveerse para la correcta operación del Servicio. Deberá informar, al menos, la velocidad de conexión mínima, expresada en Mbps, la indicación de la latencia o retardo máximo, expresada en milisegundos (ms.), y la indicación de los puertos que deben estar habilitados para la adecuada prestación del Servicio. Así también, deberá indicar las tarifas del Servicio y sus vigencias, detallando cada tipo de prestación incluida.
- Artículo 4º: Se establece que todo registro de comunicación y acuerdo con el suscriptor podrá realizarse a través de las técnicas y medios electrónicos, siempre que se encuentre debidamente garantizada la autoría, integridad y no repudio en los términos previstos en la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma y en el artículo 12 A de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Artículo 5º: Cada Concesionaria deberá entregar a sus suscriptores información clara sobre la posibilidad de cese de los Servicios de Voz sobre Internet, en caso de una falla o corte en el suministro de energía, o una falla o degradación en la provisión del Servicio de Acceso a Internet o un corte por morosidad de este último servicio.
- Artículo 6º: Para permitir la correcta comprensión del artículo anterior por parte del suscriptor, la Concesionaria deberá explicitar esta situación al momento de acordar el Servicio con el suscriptor, en los términos del artículo 3º precedente.
- Artículo 7º: El Decreto N° 484, de 2007, obliga a entregar el servicio de llamadas a números de emergencia de manera gratuita. Por ello, las concesionarias deben advertir a sus suscriptores, de manera clara y explícita, que las comunicaciones a servicios especiales de emergencia no pueden ser provistas en caso de cortes de energía o fallas en el Servicio de Acceso a Internet.
- Artículo 8º: Para asegurarse de la correcta comprensión de lo enunciado en el artículo anterior por parte del suscriptor, la Concesionaria deberá registrar el evento en el que el suscriptor tomó conocimiento de la restricción detallada en dicha disposición. Para estos efectos podrá hacer uso del procedimiento estipulado en el artículo 4º anterior.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

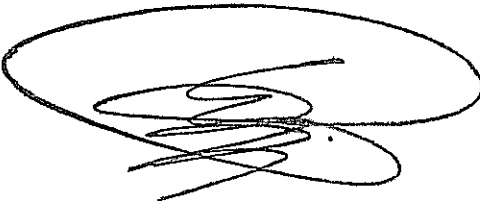
Artículo Único: Con el objeto de dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 14° y en el artículo 3° transitorio del Decreto N°484, de 2007, y mientras esta disposición mantenga su vigencia, la Concesionaria deberá especificar en forma clara y precisa, si las comunicaciones destinadas a los servicios especiales de emergencia, cuentan con el servicio de inscripción de localización a que se refiere este último artículo, o si la localización de una llamada de emergencia estará asociada a la dirección de facturación del Servicio. Asimismo y en todo caso, deberá informar al usuario respecto de la forma en que debe inscribirse y mantener actualizada su inscripción, en caso de que acceda al Servicio desde diferentes localizaciones. Adicionalmente, la Concesionaria deberá informar y especificar las limitaciones y restricciones del Servicio en caso de falta de actualización de la inscripción.

ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL


PABLO BELLO ARELLANO
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES



Lo que transcribo para su conocimiento
Saluda atentamente a Ud.



CRISTIAN NUÑEZ PACHECO
Jefe División Política
Regulatoria y Estudios