

**CONSULTA PÚBLICA - REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE VOZ SOBRE INTERNET
COMENTARIOS Y PROPUESTAS DE TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. Y
TELEFÓNICA MÓVILES DE CHILE S.A.**

1.- OBSERVACIONES SOBRE MATERIAS CONSIDERADAS EN LA CONSULTA PÚBLICA

<i>Disposición observada de la Consulta Pública</i>	<i>Observación</i>	<i>Propuesta</i>
CONSIDERANDO 3) Que la regulación debe procurar el bien común; ser eficaz, eficiente y fiscalizable; y evitar tratamientos discriminatoriamente asimétricos;	Sería conveniente complementar este Considerando con mayor precisión.	CONSIDERANDO 3) Que la regulación debe procurar el bien común; ser eficaz, eficiente y fiscalizable; y evitar tratamientos discriminatoriamente asimétricos, ya sea entre operadores que proveen el servicio público de voz sobre Internet o con otros servicios de telecomunicaciones;
CONSIDERANDO 7) Que, en general, las aplicaciones y prestaciones que se proveen sobre Internet, no constituyen funcionalmente servicios de telecomunicaciones;	Sería conveniente precisar su alcance en el sentido que se refiere a aplicaciones y prestaciones que se proveen “íntegramente” sobre Internet y que no interoperan con la red pública telefónica para recibir ni establecer comunicaciones hacia ella.	7) Que las aplicaciones y prestaciones que se proveen íntegramente sobre Internet, sin interoperación con la red pública telefónica, no constituyen servicios públicos de telecomunicaciones;
CONSIDERANDO 8) Que, sin embargo, tratándose de servicios sobre Internet que permiten establecer comunicaciones desde y hacia servicios públicos de telecomunicaciones, permitiendo su interoperabilidad una vez efectuada la debida interconexión, corresponde –de conformidad a la ley- que sean definidos también como servicios públicos de telecomunicaciones;	Este considerando debe ser consecuente con el anterior, por lo que habría que precisar que esta disposición no es una excepción a la anterior, sino una situación distinta.	8) Que, tratándose de servicios sobre Internet que permiten establecer comunicaciones desde y/o hacia los suscriptores de servicios públicos de telecomunicaciones, permitiendo su interoperabilidad una vez efectuada la debida interconexión, corresponde -de conformidad a la ley- que sean definidos como servicios públicos de telecomunicaciones;

Disposición observada de la Consulta Pública	Observación	Propuesta
<p>Artículo 1°: Para los efectos de este reglamento se entenderá por:</p> <p>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 o de otro servicio público de telecomunicaciones, en adelante e indistintamente el Servicio. No incluye aquellos servicios que se provean íntegramente sobre la red Internet o que no permitan recibir comunicaciones desde las redes públicas.</p>	<p>1.- Se estima necesario especificar que el servicio público de voz sobre Internet se presta utilizando el protocolo IP.</p> <p>2.- Se estima necesario indicar que este servicio comprende las comunicaciones que se realicen a través de Internet entre los usuarios del mismo servicio.</p> <p>3.- La definición debe comprender una modalidad actual de operación de la voz IP, consistente en PABX conectadas a una compañía local, para evitar prácticas comerciales que tengan por objeto sustraerse formalmente del ámbito de aplicación de este Reglamento.</p> <p>4.- Dado que los servicios que no permiten recibir comunicaciones desde las redes públicas no son servicios públicos, y por tanto no tienen el derecho ni la obligación de establecer y aceptar interconexiones -pues no son concesionarios- las comunicaciones que éstos originen deben ser terminadas en la red pública telefónica por un concesionario habilitado e interconectado para encaminar las llamadas a su destino, al cual deben contratar dicho servicio.</p>	<p>Artículo 1°: Para los efectos de este reglamento se entenderá por:</p> <p>a) Servicio Público de Voz sobre Internet: Servicio público de telecomunicaciones que consiste en la prestación de comunicaciones de voz sobre la red Internet, utilizando el protocolo IP, entre usuarios de este servicio y desde y hacia la red pública telefónica o de otro servicio público de telecomunicaciones, a través de conexiones directas o indirectas, en adelante e indistintamente el Servicio. No incluye aquellos servicios que se provean íntegramente sobre la red Internet. Tampoco comprende aquellos servicios que no permitan recibir comunicaciones desde las redes públicas, pero las comunicaciones que éstos originen deben ser terminadas en la red pública telefónica por un concesionario habilitado e interconectado para encaminar las llamadas a su destino, con quien deben convenir dicho servicio.</p>
<p>Artículo 1°; letra b) Servicio de Acceso a Internet: Servicio que permite acceder a la información y aplicaciones disponibles en la red Internet.</p>	<p>Para utilizar el servicio de voz sobre Internet se requiere contar con el servicio de acceso a Internet en banda ancha, motivo por lo que se propone señalarlo expresamente.</p>	<p>Artículo 1°; letra b) Servicio de Acceso a Internet: Servicio que permite acceder a la información y aplicaciones disponibles en la red Internet mediante una conexión de banda ancha.</p>
<p>Artículo 1°; letra d) Proveedor de Acceso a Internet, ISP: Persona jurídica que presta el Servicio de Acceso a Internet.</p>	<p>Se propone mantener la misma definición de Proveedor de Acceso a Internet, ISP, dada en la resolución exenta N° 1.483 de 1999.</p>	<p>Artículo 1°; letra d) Persona natural o jurídica que presta el servicio de acceso a Internet, de conformidad a la ley y su normativa complementaria.</p>

Disposición observada de la Consulta Pública	Observación	Propuesta
<p>Artículo 2°; inciso 4°: Dichas concesiones se otorgarán a quien las solicite, con independencia de las concesiones y permisos de telecomunicaciones que posean, sean éstos del mismo u otro tipo de servicio de telecomunicaciones. Los concesionarios de servicio público telefónico y los concesionarios de servicio intermedio de larga distancia pueden obtener concesiones del Servicio Público de Voz sobre Internet sin restricción o limitación alguna por dicha causa.</p>	<p>Se debe precisar que, en el caso que una empresa tenga una concesión de Servicio Público de Voz sobre Internet y, además, concesiones de otros servicios, el concesionario debe cumplir con el marco reglamentario aplicable a cada servicio, según la respectiva concesión.</p>	<p>Artículo 2°; inciso 4°: Dichas concesiones se otorgarán a quien las solicite, con independencia de las concesiones y permisos de telecomunicaciones que posean, sean éstos del mismo u otro tipo de servicio de telecomunicaciones. Los concesionarios de servicio público telefónico y los concesionarios de servicio intermedio de larga distancia pueden obtener concesiones del Servicio Público de Voz sobre Internet sin restricción o limitación alguna por dicha causa. En el caso que una empresa tenga una concesión de Servicio Público de Voz sobre Internet y, además, concesiones de otros servicios, el concesionario debe cumplir con las reglamentos y normas que rigen a cada servicio.</p>
<p>Artículo 4°: En materia de ejecución de resoluciones judiciales que ordenen la interceptación y grabación de comunicaciones, las concesionarias se ajustarán a lo dispuesto en dichas resoluciones y a lo previsto en el Decreto Supremo N° 142, de 2005, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, del Interior y de Justicia, Reglamento Sobre Interceptación y Grabación de Comunicaciones Telefónicas y Otras Formas de Telecomunicación.</p>	<p>Cabe destacar que la implementación de la interceptación para este tipo de servicio pierde utilidad si se deja fuera de la reglamentación a la modalidad de servicio en que sólo existe la posibilidad de efectuar llamadas de salida, por lo que se propone que los operadores de este tipo de servicios también estén afectos a esta disposición, así como a los concesionarios interconectados que terminan dichas llamadas en la red pública telefónica.</p>	<p>Artículo 4°: En materia de ejecución de resoluciones judiciales que ordenen la interceptación y grabación de comunicaciones, tanto las Concesionarias como las operadoras de servicios de voz que no permiten recibir comunicaciones desde las redes públicas, pero que originan comunicaciones que terminan en la red pública telefónica, así como los concesionarios interconectados que encaminan las llamadas de dichas operadoras a la red pública telefónica, se ajustarán a lo dispuesto en dichas resoluciones y a lo previsto en el Decreto Supremo N° 142, de 2005, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, del Interior y de Justicia, Reglamento Sobre Interceptación y Grabación de Comunicaciones Telefónicas y Otras Formas de Telecomunicación.</p>

<i>Disposición observada de la Consulta Pública</i>	<i>Observación</i>	<i>Propuesta</i>
<p>Artículo 6°: Los sistemas del Servicio Público de Voz sobre Internet se estructurarán libremente en base a los siguientes elementos físicos y lógicos: Conexión de Internet propia del usuario, hardware y software para recibir y enviar el tráfico vía Internet; dispositivo para interconexión con la red pública telefónica y central o nodo de conmutación. La conexión a Internet del usuario no constituye parte de la concesión de Servicio Público de Voz sobre Internet.</p>	<p>De conformidad con lo previsto en el artículo 26° de la ley, las concesionarias podrán instalar sus propios sistemas o convenir el uso de medios de terceros .</p>	<p>Artículo 6°: Los sistemas del Servicio Público de Voz sobre Internet se estructurarán libremente en base a los siguientes elementos físicos y lógicos: Conexión de Internet propia del usuario, hardware y software para recibir y enviar el tráfico vía Internet; dispositivo para interconexión con la red pública telefónica y central o nodo de conmutación. La conexión a Internet del usuario no constituye parte de la concesión de Servicio Público de Voz sobre Internet. Las concesionarias de servicio público de voz sobre Internet podrán instalar sus propios sistemas o usar los de otras empresas, sean éstas concesionarias, permisionarias o ISP, con las cuales alcancen los respectivos acuerdos.</p>
<p>Artículo 9°; Inciso 1°: Las comunicaciones que se realicen entre usuarios del Servicio con otros usuarios de Internet, se establecerán libremente, conforme con el tratamiento de cualquier aplicación de Internet.</p>	<p>1.- La redacción de este artículo lleva a interpretar que las comunicaciones entre dos concesionarios de servicio público de voz por Internet no estarán sujetas a este reglamento, por lo que se propone indicar que sólo aquellas comunicaciones que se realicen a través de Internet se establecerán libremente.</p> <p>2.- La expresión “otros usuarios de Internet” es imprecisa, por lo que se debe aclarar que las comunicaciones que se realicen íntegramente a través de Internet se establecerán libremente.</p>	<p>Artículo 9°; Inciso 1°: Las comunicaciones de voz que se realicen íntegramente a través de Internet, sin usar numeración telefónica ni acceder a la red de servicio público telefónico, se establecerán libremente, conforme con el tratamiento de cualquier aplicación de Internet.</p>

Disposición observada de la Consulta Pública	Observación	Propuesta
<p>Artículo 9°; Inciso 2°: Las comunicaciones que se realicen entre usuarios del Servicio y suscriptores de la red pública telefónica, o viceversa, se establecerán conforme con este reglamento y la normativa que les sea aplicable, según la naturaleza del servicio.</p>	<p>1.- Este inciso se refiere sólo a las comunicaciones que se realicen entre usuarios del Servicio y suscriptores de la red pública telefónica. En este sentido, deja fuera a las comunicaciones entre usuarios del Servicio y con usuarios de otros servicios públicos de telecomunicaciones, de acuerdo a lo señalado en la letra a) del artículo 1° del Reglamento. Lo relevante es que una vez definido que se trata del servicio público regido por esta reglamentación, todas las comunicaciones que se cursen desde, hacia y dentro de él se entiendan claramente sujetas a esta reglamentación.</p> <p>2.- Por otra parte, resulta relevante incluir este tipo de comunicaciones en todo proceso de fijación de tarifas por los servicios prestados a través de las interconexiones.</p>	<p>Artículo 9°; Inciso 2°: Las comunicaciones de voz que se realicen sobre la red Internet entre los usuarios del Servicio y de éstos con usuarios de la red pública telefónica y de otros servicios públicos de telecomunicaciones, o viceversa, se establecerán conforme con este reglamento y la normativa que les sea aplicable, según la naturaleza del servicio. Las comunicaciones precedentemente se clasificarán de acuerdo a las normas técnicas que establezca la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Sin perjuicio de lo anterior, para los efectos de los procesos de fijación tarifaria, se deberán incluir estas comunicaciones, según corresponda.</p>
<p>Artículo 11°; Inciso 1°: Las concesionarias establecerán las interconexiones con la red pública telefónica, según lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 817, de 2000, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que Fija Procedimiento y Plazo para Establecer y Aceptar Interconexiones entre Redes de Servicio Público Telefónico y Redes de Servicios Públicos del Mismo Tipo, o en la normativa que la modifique o reemplace en el futuro. Dichas interconexiones deben permitir cumplir con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 9°.</p>	<p>Refiriéndose a las interconexiones, se considera conveniente agregar el término “aceptarán”, con el objeto de ajustarlo al artículo 25 de la ley.</p>	<p>Artículo 11°; inciso 1: Las concesionarias establecerán y aceptarán las interconexiones con la red pública telefónica, según lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 817, de 2000, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que Fija Procedimiento y Plazo para Establecer y Aceptar Interconexiones entre Redes de Servicio Público Telefónico y Redes de Servicios Públicos del Mismo Tipo, o en la normativa que la modifique o reemplace en el futuro. Dichas interconexiones deben permitir cumplir con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 9°.</p>

Disposición observada de la Consulta Pública	Observación	Propuesta
<p>Artículo 12° Las redes de las concesionarias podrán interconectarse directa o indirectamente con las redes de las compañías telefónicas en uno o más de los puntos de terminación de red de cada compañía telefónica. Es responsabilidad de la concesionaria garantizar que los usuarios puedan comunicarse con cualquier usuario del servicio público telefónico o de voz sobre Internet en el territorio nacional. El costo de las interconexiones deberán ser asumidas completamente por la Concesionaria de Servicio Público de Voz sobre Internet.</p>	<p>1.- Se debe precisar que este artículo del Reglamento se refiere a la obligación de interconexión estipulada en la ley.</p> <p>2.- Se debiera precisar que las interconexiones se deben establecer y aceptar, con las compañías telefónicas locales, en cada zona primaria del servicio público telefónico, directa o indirectamente, lo que no implica que deban tener un PTR en cada una de ellas. Además, las concesionarias deberán establecer y aceptar interconexiones con los portadores.</p> <p>3.- Para ser consistente con las compañías móviles, se sugiere señalar que la interconexión debe establecerse y aceptarse en cualquier punto de terminación de red, señalando expresamente que respecto de las compañías móviles no se aplica el concepto de zona primaria.</p>	<p>Artículo 12° A efectos de cumplir la obligación legal de interconexión, las redes de las concesionarias podrán interconectarse directa o indirectamente con las redes de las compañías telefónicas en uno o más de los puntos de terminación de red de cada compañía telefónica, y con los concesionarios de servicio intermedio que presten servicios de larga distancia, en cada zona primaria. Para estos efectos y respecto de las compañías móviles no se aplica el concepto de zona primaria. Es responsabilidad de la concesionaria garantizar que los usuarios puedan comunicarse con cualquier usuario del servicio público telefónico o de voz sobre Internet en el territorio nacional. El costo de las interconexiones deberá ser asumido completamente por la Concesionaria de Servicio Público de Voz sobre Internet.</p>
<p>Artículo 15°, Inciso 2°: Por su parte, para ser suscriptor del Servicio Público de Voz sobre Internet, el solicitante deberá contratar o proveerse bajo su responsabilidad el Servicio de Acceso a Internet. Por tanto, la relación jurídico-comercial concerniente a dicho acceso y todas las responsabilidades que de ella deriven, se circunscribirán al suscriptor y al suministrador del acceso referido.</p>	<p>Se debe precisar que hay dos relaciones jurídicas independientes, una con el proveedor de la conexión de banda ancha y otra con el proveedor del acceso a Internet.</p>	<p>Artículo 15°, Inciso 2°: Por su parte, para ser suscriptor del Servicio Público de Voz sobre Internet, el usuario requerirá contar con, o proveerse bajo su responsabilidad, una conexión de banda ancha para acceso a Internet y, asimismo, deberá contar con un acceso a Internet provisto por un ISP. Por tanto, la o las relaciones jurídico-comerciales respecto de la conexión de banda ancha para acceso a Internet y del acceso a Internet, y todas las responsabilidades que de ella se deriven, se circunscribirán al suscriptor y al o los suministradores de los servicios referidos.</p>

Disposición observada de la Consulta Pública	Observación	Propuesta
<p>Artículo 16°; Inciso 1°: No obstante lo dispuesto en el numeral 5 de la Resolución Exenta N° 817, de 2000, de la Subsecretaría y sin perjuicio de lo señalado en el artículo precedente, las concesionarias, al interconectarse con la red pública telefónica y ofrecer o proporcionar el servicio de Voz sobre Internet destinadas a usuarios de dicha red, deberán considerar para sus propios usuarios el cumplimiento del mismo régimen normativo de derechos y obligaciones vigente para aquellos, en lo que resulte aplicable según la naturaleza del servicio.</p>	<p>Se debiera precisar con claridad cuál es la regla general y cuál es la excepción.</p>	<p>Artículo 16°; Inciso 1°: No obstante lo dispuesto en el numeral 5 de la Resolución Exenta N° 817, de 2000, de la Subsecretaría y sin perjuicio de lo señalado en el artículo precedente, las concesionarias, al interconectarse con la red pública telefónica y ofrecer o proporcionar el servicio de Voz sobre Internet destinadas a usuarios de dicha red, deberán considerar para sus propios usuarios el cumplimiento del mismo régimen normativo de derechos y obligaciones vigente para aquellos, salvo las excepciones establecidas en las propias normas o que resulten de la propia naturaleza del servicio.</p>
<p>Artículo 17°; inciso 2°: En todo caso, los usuarios deberán tener la posibilidad de habilitar, suspender o renovar el acceso a cualquier categoría de servicios complementarios conectados a la red pública telefónica y además tendrán la posibilidad de solicitar el bloqueo del acceso a la numeración de telefonía móvil y de larga distancia nacional e internacional.</p>	<p>1.- Se establece el derecho de los “usuarios” de habilitar, suspender o renovar el acceso a cualquier categoría de servicio complementario. En este sentido, el término usuario debiera ser reemplazado por “suscriptor”, por ser éste quien tiene el derecho antes señalado, de conformidad con lo dispuesto en la resolución exenta N° 1.319 de 2004, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.</p> <p>2.- Es necesario aclarar que el bloqueo de larga distancia nacional e internacional sólo aplica en caso de haber convenido el servicio.</p>	<p>Artículo 17°; inciso 2°: En todo caso, los suscriptores deberán tener la posibilidad de habilitar, suspender o renovar el acceso a cualquier categoría de servicios complementarios conectados a la red pública telefónica y además tendrán la posibilidad de solicitar el bloqueo del acceso a la numeración de telefonía móvil y de larga distancia nacional e internacional, este último en caso que el suscriptor haya optado por hacer uso del Sistema Multiportador Discado o Contratado.</p>

Disposición observada de la Consulta Pública	Observación	Propuesta
<p>Artículo 18°; Inciso 1°: Las concesionarias del Servicio Público de Voz sobre Internet, estarán sujetas al Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 556, de 1997, en lo que corresponda.</p>	<p>Para certeza regulatoria, se estima conveniente que en el Reglamento se precisen las disposiciones del Reglamento de Reclamos que son aplicables al servicio público de voz sobre Internet.</p>	<p>Artículo 18°; Inciso 1°: Las concesionarias del Servicio Público de Voz sobre Internet, estarán sujetas al Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 556, de 1997. En particular, los reclamos de los usuarios respecto de los concesionarios se tramitarán en conformidad a los Títulos II y IV de dicho Reglamento.</p>
<p>Artículo 18°; Inciso 2°: Las concesionarias serán responsables de la provisión del Servicio en cuanto a oportunidad y calidad, mientras el proveedor del Servicio de Acceso a Internet cumpla con los estándares que el usuario y/o suscriptor ha contratado. Es responsabilidad de la concesionaria informar a los suscriptores y/o usuarios respecto de las características mínimas del Servicio de Acceso a Internet que deben tener contratado para acceder al Servicio Público de Voz sobre Internet en las condiciones de oportunidad y calidad ofrecidas y contratadas.</p>	<p>1.- Se establece que la concesionaria será responsable de la provisión de servicio en cuanto a su oportunidad. La oportunidad se refiere al plazo que tiene la concesionaria para suministrar el servicio. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24° C de la ley, este plazo es de 2 años, contados desde el requerimiento respectivo.</p> <p>2.- Se estima necesario que se precise la velocidad mínima de la conexión, a efectos de no dejar un espacio sin límites para definir el acceso a Internet, con lo cual la concesionaria podría levantar exigencias sobredimensionadas, innecesarias o con fines distintos al servicio.</p> <p>3.- La concesionaria deberá informar la calidad de servicio ofrecida para la velocidad mínima del servicio de acceso a Internet.</p>	<p>Artículo 18°; Inciso 2°: Las concesionarias serán responsables de la provisión del Servicio en cuanto a oportunidad y calidad, mientras el proveedor del Servicio de Acceso a Internet cumpla con los estándares que el usuario y/o suscriptor ha contratado. En todo caso, el suministro de la prestación del servicio no podrá exceder de 2 años, contados desde la fecha del requerimiento respectivo. Para la contratación del servicio público de voz sobre Internet se requerirá tener contratado el servicio de acceso a Internet de banda ancha con una velocidad mínima de 256 kbps, siendo responsabilidad de la concesionaria verificar dicha condición. La concesionaria informará a los suscriptores y/o usuarios respecto de las condiciones de oportunidad y calidad ofrecidas para el Servicio Público de Voz sobre Internet bajo la velocidad mínima del Servicio de Acceso a Internet antes indicada.</p>

<i>Disposición observada de la Consulta Pública</i>	<i>Observación</i>	<i>Propuesta</i>
<p>Artículo 18°; Inciso 4°: Mediante la dictación de la correspondiente normativa técnica, la Subsecretaría de Telecomunicaciones establecerá los parámetros mínimos o indicadores de calidad a que debe ceñirse el Servicio, teniendo en consideración las particularidades del mismo.</p>	<p>1.- Respecto de la calidad, la introducción del documento de consulta establece que el servicio público de voz sobre Internet “puede prestarse con diferentes calidades de servicio”, por lo que resulta indispensable, para la protección de los derechos de los usuarios, que el servicio público de voz sobre Internet tenga su propia norma de calidad de servicio; sin embargo dichos indicadores de calidad y los parámetros mínimos son altamente dependientes de la velocidad de conexión, por lo que es necesario tener en cuenta que un usuario no podrá asignar utilidad a un indicador que sólo ve parte de la comunicación.</p> <p>2.- Se debieran precisar en este artículo los parámetros mínimos que deberá contener la normativa técnica que dictará la Subsecretaría. Por ejemplo, demora para establecer la comunicación, porcentaje de establecimiento de llamadas en la hora cargada, etc.</p>	<p>Artículo 18°; Inciso 4°: Mediante la dictación de la correspondiente normativa técnica, la Subsecretaría de Telecomunicaciones establecerá los parámetros mínimos o indicadores de calidad a que debe ceñirse el Servicio, teniendo en consideración las particularidades del mismo y las diferentes calidades en su prestación. Deberá referirse como mínimo a los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pérdida máxima para las comunicaciones en la hora cargada, con prescindencia de eventuales indisponibilidades del servicio imputables al proveedor del acceso de banda ancha o al ISP. b) Porcentaje de establecimiento y de finalización sin interrupción de las llamadas. c) Demora en establecer las comunicaciones hacia los servicios de emergencia. d) Calidad mínima del sonido, explicitando nivel máximo de ruido, pérdidas y retardos tolerados.

<i>Disposición observada de la Consulta Pública</i>	<i>Observación</i>	<i>Propuesta</i>
<p>Artículo 19º: Las concesionarias deberán informar oportuna y adecuadamente al público respecto a la calidad de servicio que son capaces de entregar y las condiciones de prestación óptima para ello. En todo caso, los contratos de suscripción que las concesionarias celebren, deberán establecer exhaustivamente las condiciones de calidad con que se obligan a prestar el servicio. Todo lo anterior, sin perjuicio de las exigencias de calidad de servicio que emanen de la normativa técnica señalada en el artículo precedente.</p>	<p>Cabría agregar que en la información que se entregue al cliente se deben señalar las principales diferencias de calidad respecto al servicio telefónico tradicional. Por ejemplo, que ante un corte de energía eléctrica, en caso que el usuario no tenga energía de respaldo, el nuevo servicio no funciona.</p>	<p>Artículo 19º: Las concesionarias deberán informar oportuna y adecuadamente al público respecto a la calidad de servicio que son capaces de entregar y las condiciones de prestación óptima para ello. En particular, las concesionarias deberán informar adecuadamente las diferencias de calidad respecto al servicio público telefónico tradicional, de manera que la decisión del consumidor sea plenamente informada. Con todo, los contratos de suscripción que las concesionarias celebren, deberán establecer exhaustivamente las condiciones de calidad con que se obligan a prestar el servicio. Todo lo anterior, sin perjuicio de las exigencias de calidad de servicio que emanen de la normativa técnica señalada en el artículo precedente.</p>

Disposición observada de la Consulta Pública	Observación	Propuesta
<p>Artículo 20°: Las concesionarias estarán obligadas a dar acceso gratuito a sus suscriptores y/o usuarios, a los servicios de emergencia conectados a los concesionarios del Servicio Público Telefónico y en la ubicación en la cual se encuentra el usuario, de acuerdo a lo preceptuado para esta categoría de servicios en el Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica, salvo cuando concurren causales que revistan carácter de hecho fortuito o fuerza mayor o sean imputables al suscriptor y/o usuario.</p>	<p>1.- Se debiera indicar que la ubicación es aquella que haya “informado” el usuario a la Concesionaria, en lugar de la ubicación “en la cual se encuentra el usuario”, ya que técnicamente aún no existe una solución para determinar automáticamente la ubicación del cliente.</p> <p>2.- Se establece la gratuidad en las comunicaciones destinadas a los servicios de emergencia. En la actualidad los servicios de emergencia gratuitos son sólo los que se señalan en la resolución exenta N° 29 de 2004, de la Subsecretaría, por lo que sería conveniente, por razones de certeza jurídica, añadir dicha circunstancia.</p> <p>3.- Se debiera establecer que el acceso a los servicios de emergencia se debe mantener aún cuando el servicio público de voz sobre Internet se encuentre suspendido por no pago.</p>	<p>Artículo 20°: Las concesionarias estarán obligadas a dar acceso a sus suscriptores y/o usuarios, a los servicios de emergencia conectados a los concesionarios del Servicio Público Telefónico, según la ubicación que el usuario haya informado a la Concesionaria, salvo cuando concurren causales que revistan carácter de hecho fortuito o fuerza mayor o sean imputables al suscriptor y/o usuario. Estarán exenta de pago las comunicaciones efectuadas por usuarios de la concesionaria destinadas a los servicios de emergencia a que se refiere la resolución exenta N° 29 de 2004 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, y sus modificaciones, o acto administrativo que lo reemplace. Toda suspensión del servicio público de voz sobre Internet, por no pago del mismo, deberá efectuarse de manera que no impida cursar comunicaciones a dichos niveles.</p>
<p>Artículo 21°: Las concesionarias no tendrán obligación de emitir y entregar una guía o directorio de suscriptores. Sin perjuicio de lo anterior, deberán mantener actualizada mensualmente en su sitio web una nómina con la individualización de sus suscriptores, haciendo mención de su nombre, y número asignado para recibir comunicaciones, excluidos aquellos que expresamente soliciten que sus datos no sean informados.</p>	<p>Se debe agregar que esta información deberá estar disponible también por vía telefónica, a través de un número específico (por ejemplo, 600 XXXXXXX), especialmente en consideración a los usuarios de las demás redes interconectadas.</p>	<p>Artículo 21°: Las concesionarias no tendrán obligación de emitir y entregar una guía o directorio de suscriptores. Sin perjuicio de lo anterior, deberán mantener actualizada mensualmente en su sitio web una nómina con la individualización de sus suscriptores, haciendo mención de su nombre y número asignado para recibir comunicaciones, excluidos aquellos que expresamente soliciten que sus datos no sean informados. Esta información también deberá estar disponible a través de un número telefónico específico.</p>

Disposición observada de la Consulta Pública	Observación	Propuesta
<p>Artículo 22°: Las concesionarias deberán cumplir con el Reglamento de la Cuenta Única Telefónica en lo que les sea aplicable.</p>	<p>Para certeza regulatoria, se estima conveniente que en este Reglamento se precisen las disposiciones del Reglamento que establece el contenido mínimo y otros elementos de la Cuenta Única Telefónica que son aplicables, ya que dicho reglamento sólo considera actualmente las categorías local y móvil, ninguna de las cuales es aplicable al servicio público de voz sobre Internet.</p>	<p>Artículo 22°: Las concesionarias deberán cumplir con el Reglamento que establece el contenido mínimo y otros elementos de la Cuenta Única Telefónica, Decreto Supremo N° 510, de 2004. En particular, a las Concesionarias se le aplican las disposiciones de este Reglamento que aplican a las compañías móviles.</p>
<p>Artículo 23° La Subsecretaría de Telecomunicaciones asignará la numeración correspondiente, según lo disponen los artículos 3° y 6° del Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica, para asegurar que los usuarios de las concesionarias del Servicio Público de Voz sobre Internet y los usuarios de las concesionarias del servicio público telefónico puedan comunicarse entre sí, dentro y fuera del territorio nacional, conforme con la naturaleza de aquel servicio. Una vez establecida la numeración respectiva, la concesionaria tendrá un plazo máximo de 6 meses para ajustarse completamente a dicha normativa, considerando para tal efecto a los eventuales clientes que pudiera tener a esa fecha.</p>	<p>1.- Se debiera precisar en el Reglamento que la numeración del servicio público de voz sobre Internet será a-geográfica, considerando que los usuarios podrán utilizar el servicio que hayan contratado desde distintas zonas primarias. 2.- Además, cabría precisar en este Reglamento la longitud máxima que debiera tener la numeración del servicio Público de Voz sobre Internet, la cual no debiera exceder de nueve dígitos.</p>	<p>Artículo 23° La Subsecretaría de Telecomunicaciones asignará la numeración correspondiente, según lo disponen los artículos 3° y 6° del Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica, para asegurar que los usuarios de las concesionarias del Servicio Público de Voz sobre Internet y los usuarios de las concesionarias del servicio público telefónico puedan comunicarse entre sí, dentro y fuera del territorio nacional, conforme con la naturaleza de aquel servicio. Esta numeración será a-geográfica. La longitud de la numeración del servicio público de voz sobre Internet no podrá exceder de nueve dígitos. Una vez establecida la numeración respectiva, la concesionaria tendrá un plazo máximo de 6 meses para ajustarse completamente a dicha normativa, considerando para tal efecto a los eventuales clientes que pudiera tener a esa fecha.</p>

Disposición observada de la Consulta Pública	Observación	Propuesta
<p>Transitorio Primero. El presente reglamento entrará en vigor 6 meses después de su publicación en el Diario Oficial. Dentro de ese plazo, los actuales operadores de servicios de voz sobre Internet que pasarán a regirse por aquél, deberán ajustarse a lo indicado en el mismo. Dentro de ese lapso, la Subsecretaría de Telecomunicaciones dictará la normativa señalada en el inciso final del artículo 18°.</p>	<p>Cabe reiterar que hasta la fecha no existen “<i>actuales operadores de servicios de voz sobre Internet</i>”, ya que las empresas que están operando dicho servicio lo están efectuando al margen de la ley y de la normativa de telecomunicaciones, sin contar con ninguna concesión, y sin pagar por el uso de la infraestructura del servicio público telefónico y de la banda ancha, infraestructura de propiedad de terceras empresas.</p> <p>La actuación de las empresas que operan al margen de la ley ha motivado incluso el inicio de procedimientos sancionatorios ante el señor Ministro por operar y explotar comercialmente un servicio público de telecomunicaciones sin contar con la respectiva concesión.</p> <p>Por ello, una norma de carácter reglamentario no podría jamás convalidar situaciones específicas persistentes de determinados operadores.</p> <p>Por otra parte, tampoco cabe entender que la ausencia de esta normativa reglamentaria haya sido impedimento para que los operadores hayan solicitado o soliciten las respectivas concesiones, criterio compartido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones al iniciar procedimientos sancionatorios en contra de determinadas empresas.</p>	<p>Transitorio Primero. El presente reglamento entrará en vigor 6 meses después de su publicación en el Diario Oficial. Dentro de ese lapso, la Subsecretaría de Telecomunicaciones dictará la normativa señalada en el inciso final del artículo 18°. Lo anterior es sin perjuicio del derecho que asiste actualmente a las personas jurídicas interesadas en virtud de la ley para solicitar concesiones de Servicio Público de Voz sobre Internet.</p>

1.1.- OBSERVACIONES DE FORMA SOBRE MATERIAS CONSIDERADAS EN LA CONSULTA PÚBLICA

Disposición observada de la Consulta Pública	Observación	Propuesta
Artículo 1°, letra f) Suscriptor: Persona natural o jurídica que se encuentra en alguna de las situaciones previstas en el artículo 14° del presente reglamento.	La referencia que se hace corresponde al Artículo 13° en lugar del Artículo 14° del Reglamento.	Artículo 1°, letra f) Suscriptor: Persona natural o jurídica que se encuentra en alguna de las situaciones previstas en el artículo 13° del presente reglamento.
Artículo 3°: Las comunicaciones entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el interesado para los efectos del procedimiento de otorgamiento y modificación de la concesión, según se estipula en los artículos 15° y 16° de la ley, se efectuará de manera electrónica, conforme se establece en la Ley N° 19.799 y su reglamento, una vez que dicha Subsecretaría dicte la normativa técnica que permita proceder de esta manera.	Se sugiere reemplazar el término “comunicaciones” por “notificaciones”, toda vez que los artículos 15 y 16 de la Ley hacen referencia a este último vocablo para las comunicaciones dentro del procedimiento de otorgamiento y modificación de concesión.	Artículo 3°: Las notificaciones entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el interesado para los efectos del procedimiento de otorgamiento y modificación de la concesión, según se estipula en los artículos 15° y 16° de la ley, se efectuará de manera electrónica, conforme se establece en la Ley N° 19.799 y su reglamento, una vez que dicha Subsecretaría dicte la normativa técnica que permita proceder de esta manera.
Artículo 17°; inciso 1°: Los suscriptores del Servicio Público de Voz sobre Internet, tendrán en particular, el derecho de acceder a los servicios complementarios conectados a las concesionarias del servicio público telefónico, según lo preceptuado en la Resolución N° 1.319, de 2004, de la Subsecretaría, y las concesionarias del Servicio Público de Voz sobre Internet estarán obligadas a proporcionar tal acceso. Para ello y para efectos de lo señalado en el inciso siguiente, se aplicará también lo preceptuado en el inciso primero del artículo 14°.	Cabe hacer presente que no existe un inciso primero del artículo 14°, citado en esta norma.	Artículo 17°; inciso 1°: Los suscriptores del Servicio Público de Voz sobre Internet, tendrán en particular, el derecho de acceder a los servicios complementarios conectados a las concesionarias del servicio público telefónico, según lo preceptuado en la Resolución N° 1.319, de 2004, de la Subsecretaría, y las concesionarias del Servicio Público de Voz sobre Internet estarán obligadas a proporcionar tal acceso. Para ello y para efectos de lo señalado en el inciso siguiente, se aplicará también lo preceptuado en el artículo 14°.

2.- OBSERVACIONES SOBRE MATERIAS NO CONSIDERADAS EN LA CONSULTA PÚBLICA

<i>Materia no considerada en la Consulta Pública</i>	<i>Observación</i>	<i>Propuesta</i>
Inicio de Cobros por el Servicio	Al tener la calidad de concesionaria de servicio público, y para efectos de certeza jurídica, debiera establecerse expresamente que la concesionaria de servicio público de voz sobre Internet podrá efectuar cobros por el servicio una vez que se encuentren habilitadas las interconexiones y se cuente con la autorización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.	Artículo 7° - Bis.: La Concesionaria podrá iniciar el cobro por el suministro de las prestaciones al público, con la autorización previa de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y en la medida que se encuentren habilitadas las interconexiones con la red pública telefónica y con los demás titulares de concesiones de servicio público de voz sobre Internet.
Envío de ANI	Se debiera indicar en el Reglamento que las concesionarias deben enviar el número de identificación del abonado que llama (ANI), de acuerdo a lo estipulado en el PTF de Señalización Telefónica	Artículo 12 - Bis: Las concesionarias de Servicio Público de Voz sobre Internet deben enviar, de acuerdo a lo establecido en el artículo 44 ter. del PTF de Señalización Telefónica, el número de identificación del abonado que llama (ANI).
Tarifas de Cargo de Acceso	<p>1.- Cabría precisar en este Reglamento la modalidad tarifaria de tarifas que se aplicará respecto de las tarifas por terminación de llamadas (o Cargos de Acceso) que deben aplicar las concesionarias de servicio público de voz sobre Internet.</p> <p>2.- Respecto del periodo en que aún no se hayan fijado tarifas, se propone una solución transitoria en el marco normativo actual, a la espera de una revisión global del régimen de cargos de acceso, en particular de un eventual modelo One Way para este tipo de concesionarios.</p>	Artículo 12 - Ter: Los precios o tarifas aplicados por las concesionarias de servicio público de voz sobre Internet, por los servicios prestados a través de las interconexiones, serán fijados de acuerdo a lo establecido en los artículos 30° a 30°J de la Ley General de Telecomunicaciones, considerando sólo los costos de proveer el servicio, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 6°. Mientras los precios o tarifas del servicio de uso de red para la terminación de llamadas no sean fijados por la autoridad, se aplicará la modalidad de "Receiving Party Pays", vale decir, que los costos de terminación de llamadas son parte de las tarifas que las concesionarias de servicio público de voz sobre Internet cobran a sus usuarios.

<i>Materia no considerada en la Consulta Pública</i>	<i>Observación</i>	<i>Propuesta</i>
Formalización del Contrato mediante la Asignación de Numeración	En el artículo 21° del Reglamento se hace mención a la asignación de un número para recibir llamadas. Cabría precisar que este mismo número corresponda al “ANI” que enviará la concesionaria cuando el cliente origine llamadas.	Artículo 13 - Bis: Se entenderá formalizado el contrato de Servicio Público de Voz sobre Internet mediante la asignación, por parte de la Concesionaria, de un número telefónico dentro del rango de numeraciones que le asigne la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el cual individualice al suscriptor tanto en la originación como en la terminación de llamadas.
Plazos para que Subtel determine las Numeraciones	1.- Cabría precisar el plazo para que Subtel determine los rangos de numeración del servicio público de voz sobre Internet. 2.- Cabría precisar el plazo para que Subtel determine el código de área virtual para el servicio público de voz sobre Internet.	Artículo 23° - Bis: Dentro del plazo máximo de quince días contados desde la entrada en vigencia del presente Reglamento, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante resolución exenta, determinará los rangos de numeración de servicio público telefónico que se asignarán a las concesionarias de servicio público de voz sobre Internet. En la misma forma y plazo, dicho organismo deberá establecer el código de área virtual para cursar comunicaciones desde los abonados del servicio público telefónico a los clientes del servicio público de voz sobre Internet.
Cumplimiento de las Normas de Numeración	Otro elemento que cabría precisar en el Reglamento es que las Concesionarias deberán atenerse a las normas de numeración previstas en el Plan Técnico Fundamental de Numeración y a las numeraciones asignadas con arreglo al mismo.	Artículo 23° - Ter: Para cursar comunicaciones hacia las redes de concesionarios de servicio público telefónico o de servicio intermedio de larga distancia, las Concesionarias deben atenerse estrictamente a las normas de numeración previstas en el Plan Técnico Fundamental de Numeración y a las numeraciones asignadas con arreglo al mismo.

2.1.- OBSERVACIONES SOBRE MODIFICACIONES A OTRAS NORMATIVAS, RELACIONADAS CON LA CONSULTA PÚBLICA

<i>Materia no considerada en la Consulta Pública</i>	<i>Observación</i>	<i>Propuesta</i>
Precisiones al Plan de Numeración	Sin perjuicio de que dichas normas son aplicables por su naturaleza a los operadores en tanto concesionarios, y a fin de precisar el contenido de dicho documento, adicionalmente se propone incorporar las siguientes modificaciones al decreto supremo N° 747 de 1999, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica, sea en virtud de este mismo Reglamento u otro.	i) Se sustituye el artículo 3° por el siguiente: “Artículo 3°: Se rigen por las disposiciones del presente plan las compañías telefónicas locales, las compañías telefónicas móviles, los portadores, las concesionarias de servicio público de voz sobre Internet, las concesionarias de servicios públicos del mismo tipo cuyas redes se interconecten con la red pública telefónica y los suministradores de servicios complementarios”.
		ii) Se agregan al final del artículo 7° las siguientes definiciones: “Código de área virtual de servicio público de voz sobre Internet: dígito o combinación de dígitos que identifica la red del servicio público de voz sobre Internet.” “Número de suscriptor de servicio público de voz sobre Internet: número telefónico asociado a un suscriptor del servicio público de voz sobre Internet.”

<i>Materia no considerada en la Consulta Pública</i>	<i>Observación</i>	<i>Propuesta</i>
		<p>iii) Se sustituye el artículo 9° por el siguiente: “La estructura de numeración para las redes telefónicas local y móvil, para la red de servicio público de voz sobre Internet y para los servicios complementarios será la siguiente: a) Red local: Código de área + número de suscriptor local b) Red móvil: Código de área virtual móvil + número de suscriptor móvil c) Red de servicio público de voz sobre Internet: Código de área virtual del servicio público de voz sobre Internet + número de suscriptor de servicio público de voz sobre Internet. d) Servicios complementarios: NOX + número de servicio complementario, donde NOX es la categoría de servicios complementarios”.</p>
		<p>iv) Se sustituye el artículo 12° por el siguiente: “Artículo 12°: Sólo se utilizará numeración especial de 3 dígitos en las redes de telefonía pública y en las redes de servicio público de voz sobre Internet.”</p>
		<p>v) Se sustituye el artículo 14° por el siguiente: “Artículo 14° : Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la Ley, reglamentos y normativa técnica, las compañías telefónicas y las compañías de servicio público de voz sobre Internet están obligadas a tener disponibles durante las 24 horas del día los accesos a los servicios de emergencia.”</p>

<i>Materia no considerada en la Consulta Pública</i>	<i>Observación</i>	<i>Propuesta</i>
		<p>vi) Se reemplazan los numerales 1 y 2 del artículo 15° por los siguientes:</p> <p>“1. Llamada de larga distancia internacional desde la red local, móvil o de servicio público de voz sobre Internet, se debe marcar:</p> <p>a) Multiportador discado: 1 + YZ + 0 + número internacional</p> <p>b) Multiportador contratado: 00 + número internacional</p> <p>donde YZ = Indicativo de portador.”</p> <p>“2. Llamada de larga distancia nacional desde la red local o de servicio público de voz sobre Internet, se debe marcar:</p> <p>a) Multiportador discado: 1 + YZ + código de área + número de suscriptor local</p> <p>b) Multiportador contratado: 0 + código de área + número de suscriptor local</p> <p>donde YZ = Indicativo de portador.”</p>

<i>Materia no considerada en la Consulta Pública</i>	<i>Observación</i>	<i>Propuesta</i>
		<p>vii) Se agrega al artículo 15° los siguientes numerales:</p> <p>“9. Red local a red de servicio público de voz sobre Internet, se debe marcar: 0 + código de área virtual de servicio público de voz sobre Internet + Número de suscriptor de servicio público de voz sobre Internet.”</p> <p>“10. Red de servicio público de voz sobre Internet a red local, se debe marcar: 0 + código de área + número de suscriptor local.”</p> <p>“11. Red móvil a red de servicio público de voz sobre Internet, se debe marcar: 0 + código de área virtual de servicio público de voz sobre Internet + Número de suscriptor de servicio público de voz sobre Internet.”</p> <p>“12. Red de servicio público de voz sobre Internet a red móvil, se debe marcar: 0 + código de área virtual móvil + número de suscriptor móvil.”</p>
		<p>viii) Se sustituye el numeral 7 del artículo 15 por el siguiente:</p> <p>“Red local o red móvil o red de servicio público de voz sobre Internet a servicio de emergencia, sólo se debe marcar el código de servicio de emergencia, es decir: 13X”.</p>

<i>Materia no considerada en la Consulta Pública</i>	<i>Observación</i>	<i>Propuesta</i>
		<p>ix) Se sustituye el artículo 21° por el siguiente: “Las compañías telefónicas locales, las compañías telefónicas móviles y las compañías de servicio público de voz sobre Internet deben informar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones cada año durante el mes de enero, la numeración en uso a diciembre de cada año anterior por nodo y código de área o código de área virtual móvil o código de área virtual de servicio público de voz sobre Internet, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 37° de la Ley.”</p>