

**Ministerio de Transportes
y Telecomunicaciones**

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

**APRUEBA REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO
DE VOZ SOBRE INTERNET**

Santiago, 6 de junio de 2007.- Con esta fecha se ha decretado lo que sigue:
Núm. 484.-Vistos:

- a) Lo dispuesto en los artículos 24°, 32° N° 6 y 35° de la Constitución Política de la República.
- b) El Decreto Ley N° 1.762 de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante e indistintamente la Subsecretaría.
- c) La Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante la ley.
- 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.
- 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) El Decreto Supremo N° 556, de 1997, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones y sus modificaciones.
- i) La Resolución N° 55, de 1992, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por la Resolución N° 520, de 1996, ambas de la Contraloría General de la República y,

Considerando:

1) 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;

2) Que, de la misma manera, se debe favorecer el desarrollo y fortalecimiento de la infraestructura de redes y servicios de telecomunicaciones, para optimizar su utilización en beneficio de la comunidad en general;

3) Que, la regulación debe procurar el bien común; ser eficaz, eficiente y fiscalizable; y evitar tratamientos discriminatoriamente asimétricos;

4) Que, los avances tecnológicos permiten en la actualidad transportar diversos servicios, incluidos los de voz, bajo la forma de paquetes de datos mediante el protocolo IP (Internet Protocol) u otros semejantes y ofrecer estos servicios a la comunidad en general;

5) Que, para estos efectos es también posible utilizar la red de Internet como medio principal de conmutación y/o transmisión;

6) Que, sin embargo, tratándose de servicios sobre Internet que permiten establecer comunicaciones de voz destinados a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de la comunidad en general y que permiten interconectarse desde y hacia otros servicios públicos de telecomunicaciones, corresponde -de conformidad al artículo 3°, letra b) de la ley- que sean regulados como servicios públicos de telecomunicaciones;

7) Que, el servicio público de Voz sobre Internet permite la interoperabilidad con la red pública telefónica una vez efectuada la debida interconexión, siendo ambos servicios técnicamente compatibles entre sí, correspondiendo por tanto que sea definido también como servicio público del mismo tipo;

8) Que, para instalar, operar y explotar los servicios públicos de telecomunicaciones se requiere la habilitación previa a través del otorgamiento de una concesión de servicio público de telecomunicaciones, conforme con lo dispuesto en el artículo 2° y 8°, inciso segundo, letra a) de la ley;

9) Que, para esos efectos, es necesario asignar la numeración correspondiente para los usuarios de estos servicios,

conforme lo dispone el artículo 3° del Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica;

10) Que, tratándose de un servicio que se provee sobre Internet y cuya naturaleza es esencialmente geográfica, no es posible, sin alterar dicha esencia, el restringir artificialmente la ubicación geográfica desde la cual el usuario accede al servicio, razón por la cual no resulta procedente circunscribir su prestación a zonas primarias establecidas en función de la naturaleza u operación de otros servicios públicos de características distintas;

11) Que, en virtud de las especiales características de este servicio en cuanto a calidad y disponibilidad, es fundamental proteger adecuadamente los derechos de los consumidores, -tanto los usuarios de este servicio como quienes se comunican a usuarios del mismo- imponiendo a sus proveedores la obligación de informar al momento de publicitar, ofrecer y contratar el servicio, por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno, las condiciones de operación, y sus eventuales limitaciones;

12) Que, independientemente de las particularidades del servicio, debe resguardarse siempre el derecho de los suscriptores y usuarios de los servicios públicos del mismo tipo a comunicarse entre sí;

13) Que, para satisfacer las finalidades antes señaladas, es menester el establecimiento de regulación necesaria que asegure el buen funcionamiento del servicio de la referencia, el cumplimiento de estándares técnicos mínimos, con el deber de interconexión con otros servicios públicos de telecomunicaciones del mismo tipo, permitiendo la debida introducción de la tecnología que lo sustenta en beneficio de los usuarios; y en uso de mis atribuciones legales,

Decreto:

Apruébase el siguiente Reglamento para el Servicio Público de Voz sobre Internet.

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° Para los efectos de este reglamento 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 | : Servicio que permite acceder a la información y aplicaciones disponibles en la red Internet. |
| c) Usuario | : Persona natural o jurídica que hace uso del Servicio Público de Voz sobre Internet, tenga o no la calidad de suscriptor del Servicio. |
| d) Proveedor de Acceso a Internet, ISP | : Persona natural o jurídica que presta el Servicio de Acceso a Internet a público en general, conforme a la ley y su normativa complementaria. |
| e) Concesionaria | : Persona jurídica titular de una concesión de Servicio Público de Voz sobre Internet. |
| f) Suscriptor | : Persona natural o jurídica que ha adquirido dicha calidad en virtud de algunos de los medios previstos en el Artículo 10° del presente reglamento. |

Artículo 2° Las comunicaciones que se realicen entre usuarios del Servicio y usuarios de la red pública telefónica o de otra red de una concesionaria de servicio público del mismo tipo, o viceversa, se establecerán conforme con este reglamento y la normativa que les sea aplicable, según su naturaleza.

Las comunicaciones que se realicen entre usuarios del Servicio con otros usuarios de Internet, así como aquellos servicios que se provean íntegramente sobre la red Internet, no serán objeto de regulación por el presente reglamento. Asimismo, aquellos operadores que sólo presten servicios de comunicaciones desde Internet hacia la red pública telefónica y que no permitan recibir comunicaciones desde las redes públicas telefónicas, tampoco serán objeto de la regulación establecida en este reglamento.

Artículo 3° Para la instalación, operación y explotación del servicio público de Voz sobre Internet, se requerirá de una concesión de servicio público de telecomunicaciones otorgada por decreto supremo.

Las concesiones se otorgarán a personas jurídicas. El plazo de las concesiones se contará desde la fecha en que el respectivo decreto supremo se publique en el Diario Oficial, y será de 30 años, renovable por períodos iguales, a solicitud de parte interesada. Las solicitudes de renovación de la concesión deberán presentarse, a lo menos, 180 días antes del fin del período. En caso que a la fecha de expiración del plazo primitivo aún estuviere en tramitación la renovación respectiva, la concesión permanecerá en vigencia hasta en tanto se resuelva definitivamente la solicitud de renovación.

El decreto de concesión deberá publicarse en el Diario Oficial, a costa de la concesionaria, dentro del plazo de 30 días, contados desde que la Subsecretaría de Telecomunicaciones le notifique que el decreto fue totalmente tramitado por la Contraloría General de la República. La no publicación del decreto dentro del plazo indicado, producirá la extinción de la concesión por el solo ministerio de la ley.

Sólo podrán ser titulares de concesión o hacer uso de ella, a cualquier título, personas jurídicas de derecho público o privado, constituidas en Chile y con domicilio en el país. Sus Presidentes, Directores, Gerentes, Administradores y representantes legales no deberán haber sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.

En caso de transferencia, cesión, arrendamiento u otorgamiento del derecho de uso, a cualquier título, de la concesión, se requerirá la autorización previa de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la que no podrá denegarla sin causa justificada. El adquirente quedará sometido a las mismas obligaciones que la concesionaria.

A quien se le hubiere caducado la concesión conforme a la ley, no podrá otorgársele concesión o permiso alguno dentro de los 5 años siguientes a la fecha en que quedó ejecutoriada la respectiva resolución.

Artículo 4° La interceptación y grabación de comunicaciones por parte de las concesionarias se ajustará 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 y las normas técnicas que dicte la Subsecretaría al efecto.

Artículo 5° Las infracciones al presente reglamento se sancionarán conforme con lo dispuesto en el Título VII de la ley.

TÍTULO II
OPERACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 6° Las concesionarias de servicio público de Voz sobre Internet podrán estructurar sus redes en forma libre de manera de obtener la mayor eficiencia de ellas y proporcionar una adecuada calidad de servicio conforme a sus características técnicas, cumpliendo con las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas de telecomunicaciones, que corresponda.

Artículo 7° La zona de servicio de las concesiones abarcará todo el territorio nacional. Las concesionarias prestarán el Servicio a sus suscriptores y usuarios, cualquiera sea la ubicación física desde la cual éstos accedan a la red Internet en cada comunicación, sin que puedan establecerse discriminaciones ni distinciones de ninguna especie en consideración a esta circunstancia.

Artículo 8° Las concesionarias establecerán las interconexiones con la red pública telefónica y con las redes de servicios públicos del mismo tipo que les permitan establecer las comunicaciones según el procedimiento, condiciones y plazo establecido por la normativa técnica dictada al efecto por la Subsecretaría de Telecomunicaciones de conformidad por lo dispuesto en el inciso primero del artículo 25 de la ley. Los precios o tarifas aplicados entre los concesionarios 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.

Artículo 9° Las concesionarias deberán interconectarse directa o indirectamente, haciendo uso de medios propios o de terceros, con las redes de las concesionarias de servicio público telefónico en uno o más de los puntos de terminación de red fijados por la Subsecretaría. Es responsabilidad de las concesionarias garantizar que los suscriptores y usuarios de servicios



públicos del mismo tipo puedan comunicarse entre sí, dentro del territorio nacional. El costo y responsabilidad de establecer las interconexiones deberá ser asumido completamente por la concesionaria de servicio público de Voz sobre Internet.

Asimismo, será obligación de las concesionarias de servicio público telefónico establecer y aceptar las interconexiones que les sean solicitadas por las concesionarias de servicio público de Voz sobre Internet.

TÍTULO III DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS

Artículo 10° La calidad de suscriptor de una concesionaria de servicio público de Voz sobre Internet se adquiere por la celebración de un contrato de suministro de servicio público de Voz sobre Internet, el que podrá ser acordado por vía electrónica, papel o a través de plataformas comerciales telefónicas, mediante la suscripción de cualquier acto o contrato que, conforme a las normas generales del derecho, transfiera o transmita, a cualquier título, tal calidad.

La concesionaria no podrá condicionar en ningún caso la contratación del suministro del Servicio a la adquisición, arriendo o mantención del equipo respectivo.

El suscriptor podrá poner término unilateralmente al contrato referido precedentemente previo aviso a la concesionaria, la cual deberá dar curso a dicho requerimiento dentro del plazo de 10 días a contar del aviso.

En el caso de la adquisición de la calidad de suscriptor por sucesión por causa de muerte -y para efectos de ejercitar el derecho previsto en el inciso anterior- bastará que la comunidad hereditaria en su conjunto o mediante el otorgamiento de un poder simple a uno de sus miembros o a un tercero, acompañe a su aviso de término de contrato, el certificado de defunción del suscriptor fallecido y copia de la libreta de familia correspondiente.

Artículo 11° Todos los actos relativos al proceso de solicitud, suscripción, modificación y aviso de términos del contrato de suministro del servicio público de Voz sobre Internet, podrán realizarse a través de técnicas y medios electrónicos, siempre que se encuentre debidamente garantizada la autenticidad, 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 12° Las responsabilidades y obligaciones derivadas de la provisión del servicio público de Voz sobre Internet a los usuarios, serán exclusivamente de la concesionaria de dicho servicio y no afectará ni comprometerá directa ni indirectamente al proveedor del servicio de acceso a Internet y viceversa, por cuanto el acceso y la conexión a Internet del usuario no constituyen parte de la concesión de servicio público de Voz sobre Internet.

Para los efectos de utilizar el servicio público de Voz sobre Internet el suscriptor deberá contratar o proveerse bajo su responsabilidad del servicio de acceso a Internet, por lo que la relación jurídico-comercial concerniente a dicho acceso y todas las responsabilidades que de ella deriven, se circunscribirán al suscriptor y al proveedor de acceso referido, con independencia del vínculo existente entre la concesionaria con el suscriptor.

Las concesionarias serán responsables de la provisión del Servicio en cuanto a las condiciones, oportunidad y calidad en los términos ofrecidos y/o contratados, siempre que el usuario y/o suscriptor se provea del Servicio de Acceso a Internet con las características y condiciones mínimas necesarias requeridas por la concesionaria para su provisión, siendo responsabilidad de ésta última informar previamente a los suscriptores y/o usuarios respecto de dichas características.

Las concesionarias de este servicio no podrán discriminar en la calidad de las comunicaciones que se realicen con usuarios y/o suscriptores de la red pública telefónica, respecto de la que proveen para las comunicaciones entre sus propios suscriptores y/o usuarios.

Artículo 13° Las concesionarias deberán informar oportuna y adecuadamente al público en general 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 funcionamiento y calidad con que se obligan a prestar el Servicio.

Artículo 14° Las concesionarias estarán obligadas a dar acceso gratuito a sus suscriptores y/o usuarios, a las comunicaciones destinadas a los niveles especiales de servicios de emergencia conectados a los concesionarios del servicio público telefónico y en la localización en la cual se encuentra el usuario, dando estricto cumplimiento a lo preceptuado para esta categoría de servicios en el Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica y las normas técnicas dictadas al efecto.

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 de emergencia.

Artículo 15° Los reclamos que se formulen por, entre o en contra de las concesionarias del servicio público de Voz sobre Internet y los usuarios o suscriptores de sus servicios, estarán sujetas al Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 556, de 1997, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en lo que corresponda.

Artículo 16° Las concesionarias deberán emitir un documento de cobro o cuenta a sus suscriptores.

Artículo 17° La cuenta emitida por las concesionarias deberá incluir los cargos correspondientes a las comunicaciones efectuadas por sus suscriptores, ya sean las comunicaciones de Voz sobre Internet cuando corresponda, las comunicaciones destinadas a las redes de servicios públicos telefónicos local o móvil o a otros servicios públicos del mismo tipo y las comunicaciones a los servicios complementarios, si se hubieren habilitado por el suscriptor. Sin perjuicio de lo anterior, la concesionaria podrá incluir el cobro de otras prestaciones, siempre que éstos permitan al suscriptor pagar la cuenta en forma separada. El concesionario no podrá interrumpir el servicio por falta de pago de las prestaciones adicionales antes señaladas.

Artículo 18° La cuenta debe ser emitida mensualmente y no podrá incluir cargos correspondientes a prestaciones suministradas con una anterioridad superior a 3 meses, contados desde su fecha de emisión. No obstante, deberá incluir los cargos totales o parciales por concepto de saldos impagos, según lo establecido por el proveedor del servicio correspondiente.

El cumplimiento de los plazos anteriores será de la exclusiva responsabilidad del concesionario o proveedor del servicio respectivo.

Sin perjuicio de lo anterior, las prestaciones suministradas con anterioridad a dichos plazos podrán ser cobradas por medios distintos de la cuenta. Asimismo, podrán ser incluidas en la cuenta, con la autorización expresa del suscriptor.

Artículo 19° La cuenta debe ser pagada dentro del plazo establecido por la concesionaria para su pago. En caso de aceptarse pagos parciales, no se admitirán discriminaciones de ninguna especie.

Artículo 20° Dicha cuenta debe ser entregada al suscriptor, a lo menos, con 10 días de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago.

Previo aviso de a lo menos 15 días al suscriptor, la concesionaria podrá discontinuar el suministro del servicio público de Voz sobre Internet a los suscriptores que, cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, no hayan pagado la cuenta. El corte del servicio impedirá realizar comunicaciones de voz a través del servicio contratado, exceptuadas las comunicaciones exentas de pago a que se refiere el Artículo 14° de este Reglamento.

El criterio que la concesionaria emplee para la aplicación del corte del servicio deberá ser conocido por sus suscriptores y no deberá ser discriminatorio. La reposición del servicio se efectuará dentro del plazo máximo del día hábil siguiente a la fecha en que se pague la cuenta impaga.

El no pago de la cuenta, dentro de los 120 días siguientes a su fecha de emisión, faculta a la concesionaria para poner término al contrato de suministro correspondiente.

Con todo, transcurridos 60 días del lapso señalado en el inciso precedente, la concesionaria podrá reconfigurar la prestación del servicio para que continúe operando o reanude su operación en régimen de prepago, previo consentimiento dado en cualquier tiempo anterior por el suscriptor. En este caso, no procederá el corte de servicio o deberá ser éste repuesto, según corresponda; dejarán desde ese momento de devengarse los intereses moratorios y se suspenderá el plazo de 120 días a que hace referencia el ya citado inciso.

En caso de que el suscriptor pague los montos adeudados de su cuenta, gozará del derecho de opción a mantener un régimen de prepago o retornar al régimen ordinario.

Artículo 21° La concesionaria deberá aceptar el pago atrasado de la cuenta, sin perjuicio de los intereses que aplique cada proveedor de servicio, cuyos montos serán incluidos en la cuenta más próxima.

Artículo 22° En todo lo no regulado en este Título, deberán considerarse para los suscriptores y usuarios el cumplimiento del mismo régimen normativo de los derechos y obligaciones vigente para los usuarios del servicio público telefónico, en lo que resulte aplicable según la naturaleza del servicio.

En caso de duda respecto de la forma en que deben entenderse y aplicarse los derechos y obligaciones mencionados en el párrafo anterior, o de las excepciones que debieran

considerarse dada la naturaleza del servicio, resolverá la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de oficio o a petición de parte, en el ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 6°, 7° y 28° bis de la ley.

TÍTULO IV DE LA NUMERACIÓN

Artículo 23° La Subsecretaría de Telecomunicaciones asignará la numeración correspondiente, según lo disponen los artículos 3° y 6° del Decreto Supremo N° 747, de 1999, que aprueba el 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.

TÍTULO V DISPOSICIÓN MODIFICATORIA

Artículo 24° Modifícase el Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 556 de 1997, en el siguiente tenor:

a) Sustitúyase el epígrafe del Título II del Reglamento de Reclamos, por el siguiente:

“DE LOS RECLAMOS FORMULADOS POR SUSCRIPTORES O USUARIOS EN CONTRA DE LAS COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS, SERVICIOS PÚBLICOS DEL MISMO TIPO, PORTADORES O SUMINISTRADORES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS”

b) Intercálese en el artículo 4° del Reglamento de Reclamos entre la frase “compañías telefónicas,” y “portadores” la siguiente frase “servicios públicos del mismo tipo”.

c) Incorpórese un nuevo artículo 4° bis en el Reglamento de Reclamos, del siguiente tenor:

“Asimismo, las concesionarias de servicio público del mismo tipo estarán sujetas a las obligaciones de este título en función de la naturaleza del servicio que presten”.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Primero El presente reglamento entrará en vigor 6 meses después de su publicación en el Diario Oficial. A contar de dicha fecha todos los prestadores de servicios de Voz sobre Internet pasarán a regirse por el presente Reglamento y deberán ajustarse a lo indicado en el mismo.

A su vez, para efectos de lo señalado en el Artículo 13°, la Subsecretaría de Telecomunicaciones dentro de este mismo plazo establecerá mediante resolución, el contenido mínimo de la información que deben proporcionar los concesionarios del servicio de Voz sobre Internet a los usuarios, ya sea al momento de publicitar, vender y/o contratar el Servicio, de manera clara, explícita y oportuna, garantizando así que el usuario conozca las capacidades de las que es capaz de proveer el servicio y las condiciones de su funcionamiento.

Segundo Para efectos de lo señalado en el Artículo 23°, la Subsecretaría de Telecomunicaciones establecerá la normativa técnica relativa a la forma en la cual se encaminarán las comunicaciones respectivas.

Tercero Mientras la Subsecretaría no dicte las normas técnicas para hacer operativo lo preceptuado en el Artículo 14°, los concesionarios sólo serán sujetos de responsabilidad en lo que corresponda respecto de la localización de los suscriptores y/o usuarios, en la dirección de facturación o en su defecto en la dirección que el suscriptor y/o usuario haya registrado voluntariamente en una lista que el concesionario debe crear para estos efectos.

Anótese, regístrese, tómesese razón, comuníquese y publíquese en el Diario Oficial.- MICHELLE BACHELET JERIA, Presidenta de la República.- René Cortázar Sanz, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.

Lo que transcribo para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Pablo Bello Arellano, Subsecretario de Telecomunicaciones.