

REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO

(Decreto N° 425, publicado en el Diario Oficial el 09/08/97, modificado por el Decreto N° 697 publicado en Diario Oficial el 28/02/01; por el Decreto N° 590 publicado en Diario Oficial el 04/12/04; por el Decreto N° 510 publicado en el Diario Oficial el 07/12/04; por el Decreto N° 802 publicado en el Diario Oficial el 16/05/07; y por el Decreto N° 524 publicado en el Diario Oficial el 22/10/08)

CAPÍTULO I: DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° El objeto principal del presente reglamento es establecer los derechos y obligaciones de los suscriptores, respecto de las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios, con motivo de la contratación y uso del servicio público telefónico y servicios complementarios.

CAPÍTULO II: DE LAS DEFINICIONES

Artículo 2° Compañía telefónica local: concesionaria de servicio público telefónico, excluida la telefonía móvil.

Artículo 3° Compañía telefónica móvil: concesionaria de servicio público telefónico móvil.

Artículo 4° Compañía telefónica: se refiere a las compañías telefónicas locales y a las compañías telefónicas móviles.

Artículo 5° Portador: concesionaria de servicios intermedios de telecomunicaciones.

Artículo 6° Servicios complementarios: servicios adicionales que se suministran por medio de las redes públicas, mediante la conexión de equipos a dichas redes.

Artículo 7° Suministradores de servicios complementarios: las compañías telefónicas o terceros, incluidos los portadores, que presten servicios complementarios.

Artículo 8° Servicios públicos del mismo tipo: servicios públicos técnicamente compatibles entre sí.

Artículo 9° La red pública telefónica está constituida por:

a) las 24 redes telefónicas locales correspondientes a las 24 zonas primarias en que se divide el país; cada una de ellas constituida, a su vez, por las redes de las compañías telefónicas locales que operan en una misma zona primaria;

b) la red telefónica móvil, constituida por las redes de las compañías telefónicas móviles; y

c) la red telefónica de larga distancia, constituida por las redes de los portadores, que provean funciones de conmutación o transmisión de larga distancia correspondientes al servicio público telefónico.

Artículo 10° Suscriptor local: toda persona natural o jurídica que, mediante un contrato de suministro con una compañía telefónica local (contrato de suministro local), adquiere el derecho a hacer uso del servicio público telefónico y servicios complementarios. Para este efecto, la compañía telefónica local le asignará una línea telefónica, física o inalámbrica, asociada a un número característico (número de abonado).

Artículo 11° Suscriptor móvil: toda persona natural o jurídica que, mediante un contrato de suministro con una compañía telefónica móvil (contrato de suministro móvil), adquiere el derecho a hacer uso del servicio público telefónico y servicios complementarios. Para este efecto, la compañía telefónica móvil le habilitará un equipo telefónico móvil, asociado a un número característico (número de abonado).

Artículo 12° Suscriptor: se refiere a los suscriptores locales y móviles.

Artículo 13° Usuario: toda persona natural o jurídica que hace uso del servicio público telefónico y servicios complementarios, incluidos los suscriptores.

Artículo 14° Equipo telefónico: todo equipo que permite al suscriptor o usuario transmitir o recibir voz, datos, imágenes, vídeo o información de cualquier naturaleza, a través de la red pública telefónica. Estos equipos deben cumplir con las normas de homologación que les sean aplicables. Los equipos telefónicos que se conectan a una red telefónica local se denominarán equipos telefónicos locales y los que se conectan a la red telefónica móvil se denominarán equipos telefónicos móviles.

Artículo 15° Instalación telefónica interior (ITI): conjunto de cables, líneas, tableros, cajas terminales, tuberías, distribución aérea y subterránea y accesorios necesarios para conectar los equipos telefónicos locales con la red telefónica local.

Artículo 16° Conexión telefónica: consiste en la conexión de la ITI a la red de una compañía telefónica local; comprende la ejecución de la acometida y la habilitación y puesta en servicio de la línea telefónica asignada al suscriptor local.

Artículo 17° Acometida: parte de la red de una compañía telefónica local constituida por el elemento de interfaz con la ITI y el cable o equipamiento radioeléctrico, entre dicho elemento y la caja de distribución, dentro de la zona de servicio o área de atención obligatoria de la compañía telefónica local.

Artículo 18° El servicio público telefónico está constituido por el servicio telefónico local, el servicio telefónico móvil y el servicio telefónico de larga distancia.

Artículo 19° El servicio telefónico local está constituido por el conjunto de prestaciones que suministran las compañías telefónicas locales en virtud de sus respectivas concesiones. Entre estas prestaciones se incluye aquellas que cada compañía telefónica local suministra a sus suscriptores, a usuarios y a suministradores de servicios complementarios, como asimismo aquellas que suministra a las demás compañías telefónicas y a los portadores con motivo del suministro del servicio público telefónico a todos los suscriptores, usuarios y suministradores de servicios complementarios.

Artículo 20° El servicio telefónico móvil está constituido por el conjunto de prestaciones que suministran las compañías telefónicas móviles en virtud de sus respectivas concesiones. Entre estas prestaciones se incluye aquellas que cada compañía telefónica móvil suministra a sus suscriptores, a usuarios y a suministradores de servicios complementarios, como asimismo aquellas que suministra a las demás compañías telefónicas y a los portadores con motivo del suministro del servicio público telefónico a todos los suscriptores, usuarios y suministradores de servicios complementarios.

Artículo 21° El servicio telefónico de larga distancia está constituido por el conjunto de prestaciones que los portadores ofrecen en virtud de sus respectivas concesiones a los suscriptores y usuarios y a los suministradores de servicios complementarios. Lo anterior, sin perjuicio de otras prestaciones, distintas del servicio telefónico de larga distancia, que los portadores estén facultados para proveer en virtud de sus respectivas concesiones.

Artículo 22° Las comunicaciones entre equipos telefónicos locales conectados a una misma red local son comunicaciones telefónicas locales.

Las comunicaciones entre equipos telefónicos locales conectados a redes telefónicas locales de distintas zonas primarias son comunicaciones telefónicas de larga distancia nacional.

Las comunicaciones entre equipos telefónicos móviles son comunicaciones telefónicas móviles.

Las comunicaciones originadas o terminadas en equipos telefónicos, locales o móviles, que exceden el territorio nacional son comunicaciones telefónicas de larga distancia internacional.

Las comunicaciones entre equipos telefónicos, locales o móviles, y equipos terminales conectados a redes de otros servicios públicos del mismo tipo se clasificarán de acuerdo a las normas técnicas que establezca la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante SUBTEL.

Las compañías telefónicas y portadores tienen derecho a cobrar por el uso de sus respectivas redes con motivo de la realización de las comunicaciones mencionadas.

CAPÍTULO III: DEL SUMINISTRO DEL SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO

Artículo 23° Las compañías telefónicas no podrán negar el suministro de las prestaciones del servicio público telefónico, autorizadas de acuerdo a sus respectivas concesiones, dentro de su zona de servicio o área de atención obligatoria, según corresponda.

Artículo 24° La compañía telefónica deberá entregar a quien solicite la calidad de suscriptor un comprobante de su solicitud dentro del plazo de 30 días, contado desde el requerimiento. No será necesario entregar el comprobante de la solicitud si el servicio es otorgado dentro del plazo de 30 días, contado desde el requerimiento.

En el caso de las compañías telefónicas locales, el comprobante de la solicitud deberá especificar, a lo menos, el nombre del interesado, el domicilio donde se suministrará el servicio, la fecha de la solicitud y el plazo máximo dentro del cual se pondrá en servicio la línea telefónica.

En el caso de las compañías telefónicas móviles, el comprobante de la solicitud deberá especificar, a lo menos, el nombre del interesado, su domicilio, la fecha de la solicitud y el plazo máximo dentro del cual se habilitará el servicio.

El servicio deberá ser otorgado dentro del plazo ofrecido por la compañía telefónica, el que no podrá ser superior a dos años, contados desde la fecha de la solicitud. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 24B a 24G de la Ley General de Telecomunicaciones y 1° transitorio del DFL N°1, de 1987, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Todos los actos relativos al proceso de solicitud, suscripción, modificación y término del contrato de suministro del servicio público telefónico, así como cualquier acto relativo a la habilitación, suspensión y/o renovación de los servicios de comunicación regulados en este capítulo, podrán realizarse a través de técnicas y medios electrónicos, siempre que se encuentre debidamente garantizada la autoría, integridad y no repudio de los actos en los términos previstos en la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.

Artículo 25° La calidad de suscriptor de una compañía telefónica se adquiere de la siguiente forma:

- a) por suscripción de un contrato de suministro local o móvil;
- b) por cualquier título traslativo de dominio por el cual un suscriptor voluntariamente transfiere su derecho ante la compañía telefónica;
- c) por cualquier título declarativo de dominio; y
- d) por sucesión por causa de muerte.

El hecho que una persona distinta a la registrada como suscriptor haya estado usando el servicio y pagando la cuenta única telefónica correspondiente no da derecho a ser reconocido como suscriptor.

Artículo 26° El contrato de suministro local deberá referirse explícitamente a cada una de las siguientes prestaciones:

- a) línea telefónica, excluida la conexión telefónica;
- b) conexión telefónica;
- c) comunicaciones telefónicas locales;
- d) servicios de asistencia de operadora en niveles de servicios especiales del servicio telefónico local;
- e) corte y reposición del servicio;
- f) suspensión transitoria del servicio, a requerimiento del suscriptor;
- g) no publicación ni información del número de abonado (NPNI);
- h) visitas de diagnóstico;
- i) traslado de la línea telefónica;
- j) cambio de número de abonado;
- k) habilitación de acceso al servicio telefónico de larga distancia nacional;
- l) habilitación de acceso al servicio telefónico de larga distancia internacional;
- m) habilitación de acceso a comunicaciones hacia equipos telefónicos móviles;
- n) habilitación de accesos a cada una de las categorías de servicios complementarios conectados a la red pública telefónica; y
- o) habilitación de accesos a otros servicios públicos del mismo tipo interconectados con la red pública telefónica; y
- p) otras prestaciones propias del servicio telefónico local.

La compañía telefónica local no podrá negar al suscriptor las prestaciones mencionadas.

El referido contrato no podrá contemplar prestaciones distintas a las aquí especificadas. Las demás prestaciones que suministre la compañía telefónica local a sus suscriptores serán materia de otros contratos no regulados por el presente reglamento.

Artículo 27° El contrato de suministro, local o móvil, impone a la respectiva compañía telefónica la obligación de dar servicio al suscriptor según se establezca en el respectivo contrato y en este reglamento. Por su parte, el suscriptor debe cumplir las obligaciones que le impone el referido contrato y el presente reglamento.

El suscriptor podrá comunicarse con todos los suscriptores y usuarios del servicio público telefónico, como asimismo con usuarios de otros servicios públicos del mismo tipo, dentro y fuera del territorio nacional.

Artículo 28° El suscriptor es responsable, de acuerdo con las reglas generales, del pago de toda comunicación que se efectúe mediante sus equipos telefónicos, con excepción de las exentas de pago de acuerdo a la normativa.

Especialmente estarán exentas de pago las comunicaciones efectuadas por el usuario de equipos telefónicos locales, móviles, del mismo tipo y de teléfonos públicos destinadas a los niveles especiales de servicios de emergencia.

Artículo 29° Al momento de suscribir el contrato de suministro, el suscriptor local, que opte por disponer de la posibilidad de efectuar comunicaciones telefónicas de larga distancia, nacional o internacional, comunicaciones hacia equipos telefónicos móviles, comunicaciones hacia usuarios de otros servicios públicos del mismo tipo o comunicaciones para usar servicios complementarios, deberá requerir a la compañía telefónica local la habilitación de los accesos correspondientes. Se deberá dejar constancia expresa en el contrato de dicha habilitación, la que será sin costo para el suscriptor.

El referido suscriptor, en cualquier tiempo y mediante simple comunicación escrita, podrá suspender o renovar todos y cualesquiera de dichos accesos. La suspensión o renovación será a expensas del suscriptor y regirá a contar del día hábil siguiente a aquel en que la respectiva comunicación escrita haya sido entregada a alguna sucursal, agencia u oficina de la compañía telefónica local correspondiente.

Por su parte, en el caso del usuario, éste también podrá habilitar, suspender o renovar todos y cualesquiera de dichos accesos, sin que ello implique responsabilidad alguna para el suscriptor que no haya consentido expresamente en ello, siendo de responsabilidad de la compañía telefónica adoptar los resguardos que sean necesarios para asegurar el pago de las comunicaciones derivadas de las correspondientes habilitaciones o renovaciones, sin que ello afecte al titular de la línea o suscriptor ni al suministro telefónico propiamente tal. En el caso de requerirse alguna garantía o imponerse alguna multa al usuario con el objeto de asegurar el pago, deberán observarse las normas generales en torno a operaciones de crédito de dinero, protección de datos personales y protección de los consumidores.

Artículo 30° La línea telefónica sin acceso habilitado para el servicio de larga distancia, nacional o internacional, no permitirá efectuar este tipo de comunicaciones ni recibirlas con cargo al suscriptor. Lo anterior, sin perjuicio de las comunicaciones que se efectúen con cargo a tarjetas de crédito o de prepago.

La línea telefónica sin acceso habilitado para comunicaciones hacia equipos telefónicos móviles, no permitirá efectuar comunicaciones hacia dichos equipos.

Artículo 31° La habilitación del acceso a una determinada categoría de servicios complementarios le permitirá al suscriptor hacer uso de todos los servicios complementarios de esa categoría conectados a la red pública telefónica.

SUBTEL, mediante resolución, clasificará los servicios complementarios en categorías y atribuirá a cada una de ellas un determinado bloque especial de numeración, con excepción de los servicios indicados en el siguiente inciso.

A través de la línea telefónica siempre se podrá acceder a todos los servicios complementarios conectados a la red pública telefónica que no signifiquen cargos al suscriptor o que requieran una clave personal para su uso, los que podrán utilizar numeración de abonado.

Artículo 32° La compañía telefónica local no podrá negar, suspender o limitar el servicio telefónico local por la no habilitación del acceso al servicio telefónico de larga distancia, a comunicaciones hacia equipos telefónicos móviles, a otros servicios públicos del mismo tipo o a servicios complementarios. De igual modo, no podrá subordinar la habilitación del acceso o contratación de uno cualquiera de éstos a la habilitación de acceso o contratación de dos o más o de un paquete de ellos.

Artículo 33° La conexión telefónica debe ser suministrada por la compañía telefónica local.

En caso de propiedades individuales, el elemento de interfaz, denominado conector, se ubicará en el lugar que determine el suscriptor local, en el domicilio donde se suministrará el servicio.

En caso de edificios o condominios, el elemento de interfaz de cada compañía telefónica local, constituido por una regleta de doble conexión, se ubicará en el lugar que determinen los propietarios del edificio o condominio.

Artículo 34° El suscriptor local tendrá plena libertad para adquirir o arrendar la ITI, la que podrá ser suministrada por las compañías telefónicas o terceros.

En caso de edificios o condominios, en que parte de la ITI sea de uso comunitario, deberá instalarse un tablero que permita efectuar las cruzadas con las regletas de doble conexión de distintas compañías telefónicas locales, de modo que cada uno de los copropietarios pueda elegir libremente la compañía telefónica local de su preferencia. Dichas cruzadas serán parte de la ITI.

El suscriptor tendrá plena libertad para adquirir o arrendar equipos telefónicos, los que podrán ser suministrados por las compañías telefónicas o terceros.

Artículo 35° Las instalaciones telefónicas interiores y equipos telefónicos deben cumplir con las normas técnicas y de homologación que les sean aplicables.

Sólo personal de la compañía telefónica local podrá intervenir en los equipos o instalaciones de su propiedad.

Artículo 36° La compañía telefónica no podrá condicionar la contratación del suministro del servicio público telefónico a la adquisición, arriendo o mantención de la instalación telefónica interior o del equipo telefónico.

Artículo 37° La compañía telefónica local sólo podrá cobrar por visitas de diagnóstico que estén respaldadas por un documento o guía de trabajo, debidamente firmado por el suscriptor local, siempre que el desperfecto detectado se localice en instalaciones telefónicas interiores o equipos telefónicos locales suministrados por terceros y no cubiertos por un contrato de mantención con la compañía telefónica local.

Artículo 38° La compañía telefónica local deberá ofrecer facilidades a través de la línea telefónica que permitan al suscriptor local verificar el consumo realizado, tanto mediante un medidor conectado a la instalación telefónica interior -en adelante el medidor-, como mediante el acceso a la información desagregada sobre consumo por vía electrónica. En el primero de los casos, las facilidades serán provistas a solicitud del suscriptor local y a sus expensas. La Subsecretaría fijará o aprobará, considerando la tecnología vigente y factibilidades técnicas, los elementos o condiciones mínimas que la señalada verificación de consumo deberá incorporar o cumplir, en el caso del medidor y en el caso de la información que debe estar disponible en el sitio web de la compañía, respectivamente.

El suscriptor local podrá adquirir o arrendar el medidor a terceros cuyos equipos se encuentren debidamente homologados o certificados, no pudiendo la compañía telefónica local negarse injustificadamente a otorgar todas las facilidades que sean necesarias para su instalación y/o conexión a la instalación telefónica interior. Asimismo, las compañías deberán informar a sus abonados sobre los proveedores de medidores homologados o certificados existentes en el mercado, mediante su sitio web o a través de su nivel de informaciones.

Los reclamos que se formulen ante la Subsecretaría por discrepancias entre la cuenta única telefónica y el registro del medidor serán resueltos de conformidad a lo dispuesto en el artículo 28 bis de la Ley General de Telecomunicaciones.

Por su parte, el cumplimiento de la obligación de las compañías locales de proporcionar la información sobre consumo a sus abonados, no incidirá en el mérito probatorio de tal información para efectos de la impugnación de llamadas de acuerdo al citado artículo 28° bis, y a cuyo respecto se seguirán aplicando las normas generales sobre carga de la prueba de las obligaciones.

Artículo 39° La compañía telefónica local debe disponer en todo momento, en los medios que estime pertinentes, para todos los suscriptores que expresamente así lo requieran y sin costo para éstos, de una guía telefónica actualizada con la numeración telefónica vigente y en servicio. Ésta debe especificar el nombre, dirección donde se suministra el servicio y número de abonado, de todos los suscriptores locales de la zona primaria correspondiente.

Sin perjuicio de lo preceptuado en el inciso anterior, la compañía telefónica local estará obligada a entregar la guía telefónica impresa en papel a los suscriptores que expresamente así lo soliciten y deberá además enviarla, a su costo, a la dirección registrada del suscriptor, dentro del plazo de 30 días corridos desde la fecha en que este último realizó tal solicitud.

La inserción en la guía telefónica de la información relativa al suscriptor local la efectuará la compañía telefónica local sin costo para éste. El suscriptor local podrá solicitar la inserción a nombre de terceros, sin que ello implique el traspaso de la calidad de suscriptor. Dicha inserción debe, además, ser autorizada por la persona cuyo nombre aparecerá en la guía telefónica.

La compañía telefónica local debe disponer de la información antes mencionada, actualizada mensualmente, para efectos de atender las consultas recibidas a través del nivel de informaciones.

Para estos efectos, dentro de los primeros 10 días de cada mes, cada compañía telefónica local deberá suministrar, a las demás compañías telefónicas locales y a solicitud de éstas, la siguiente información actualizada referida a sus suscriptores: nombre o razón social del suscriptor, dirección donde se suministra el servicio y número de abonado. Dicha información se debe suministrar, en medios magnéticos, ordenada alfabéticamente según el nombre del suscriptor y por zona primaria, o mediante otros medios que de común acuerdo establezcan las partes.

La información respecto de los suscriptores que hayan contratado con la compañía telefónica local el servicio de no publicar ni informar (NPNI) no se incluirá en la guía telefónica, no se informará a través de los niveles de informaciones y no se traspasará a otras compañías telefónicas locales.

Artículo 40° La compañía telefónica local deberá descontar del cargo fijo mensual, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio telefónico que exceda de 12 horas por causa no imputable al suscriptor. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 3 días consecutivos en un mismo mes calendario, y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, la compañía deberá indemnizar al suscriptor local con el triple del cargo fijo diario por cada día transcurrido. Estos descuentos e indemnizaciones deberán incluirse en la cuenta única telefónica más próxima.

Artículo 41° Los traslados de líneas telefónicas los solicitará el suscriptor local, por escrito, a la compañía telefónica local. Ésta, dentro de los 30 días siguientes, informará al suscriptor la factibilidad y costo del traslado. Aceptado lo anterior y efectuado el pago pertinente, la compañía telefónica local

ejecutará el traslado, dentro del plazo de 60 días, contado desde la fecha en que se haya efectuado el pago.

Artículo 42° Para la cesión de la línea telefónica se deberá observar el siguiente procedimiento:

a) El actual y el futuro suscriptor local deberán previamente presentar una solicitud conjunta en formularios de que dispondrá la compañía telefónica local para estos efectos. La presentación se hará directamente ante la oficina correspondiente a su sector.

b) La compañía telefónica local, dentro del plazo máximo de 30 días, deberá notificar a los interesados el estado de la cuenta del suscriptor de acuerdo a los antecedentes disponibles en dicha compañía a la fecha de la solicitud de cesión.

En caso que la cesión involucre el cambio del domicilio donde se suministra el servicio, se deberá notificar dentro del mismo plazo anterior, la viabilidad técnica de la cesión y los cargos correspondientes a que dará lugar la materialización de la misma.

c) Si los interesados están de acuerdo con lo señalado por la compañía, se procederá a la cesión de la línea telefónica, debiendo el futuro suscriptor formalizar el contrato respectivo. Si la cesión involucra cambio de domicilio, la compañía telefónica local efectuará el traslado, dentro del plazo de 60 días contado desde la fecha del pago pertinente.

Artículo 43° La compañía telefónica, previa autorización de SUBTEL y cuando ello corresponda de acuerdo al plan fundamental pertinente, podrá modificar los números de abonado sin cargo para los suscriptores y previo aviso de 90 días a éstos. Lo anterior no es aplicable cuando el suscriptor solicita a la compañía telefónica el cambio de número de abonado.

Artículo 44° El suscriptor podrá poner término al contrato de suministro, local o móvil, previo aviso, por escrito, a la compañía telefónica correspondiente. La compañía telefónica deberá poner término al suministro del servicio dentro del plazo de 10 días a contar del requerimiento.

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 solicitud de término el certificado de defunción del suscriptor fallecido y copia de la libreta de familia correspondiente.

Artículo 45° El no pago de la cuenta única telefónica, dentro de los 120 días siguientes a la fecha de su emisión, faculta a la compañía telefónica para poner término al contrato de suministro correspondiente.

CAPÍTULO IV: DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO

Artículo 46° Los servicios complementarios podrán suministrarse a los suscriptores y usuarios, desde las redes telefónicas locales, red telefónica de larga distancia o red telefónica móvil. Los equipos que se conecten a ellas para este efecto no deberán alterar las características técnicas esenciales de la red pública telefónica, ni el uso que ésta tecnológicamente permita, ni las modalidades de prestación del servicio público telefónico.

Dichos equipos y su conexión a la red pública telefónica deberán cumplir la normativa técnica que les sea aplicable.

Artículo 47° La instalación y explotación de los equipos para suministrar servicios complementarios no requerirá de concesión o de permiso. Sin embargo, antes de operar, se deberá solicitar, por escrito y adjuntando los respectivos antecedentes técnicos, un pronunciamiento de SUBTEL respecto del cumplimiento de las exigencias establecidas en el artículo precedente. SUBTEL tendrá un plazo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de recepción de la solicitud, para emitir el pronunciamiento correspondiente. Si transcurrido dicho plazo no se hubiese emitido pronunciamiento alguno, se entenderá que los equipos complementarios cumplen con la normativa técnica y se podrá iniciar la prestación del servicio.

El cumplimiento de la normativa técnica y el funcionamiento de los equipos serán de la exclusiva responsabilidad de los suministradores de servicios complementarios.

Artículo 48° Los servicios complementarios clasificados en categorías según el Artículo 31° deberán utilizar sólo la numeración específica que les asigne SUBTEL. Dicha numeración deberá ser reconocida por las redes de las compañías telefónicas y portadores para efectos del encaminamiento de las comunicaciones correspondientes.

SUBTEL deberá informar las referidas asignaciones de numeración a las compañías telefónicas y portadores, los que deberán habilitarlas en sus redes, dentro del plazo que les fije para tal efecto.

Artículo 49° La prestación o comercialización de servicios complementarios no estará condicionada a anuencia previa ni contractual alguna de las compañías telefónicas, ni a exigencia o autorización de organismos o servicios públicos, salvo lo establecido en el Artículo 47°. De igual manera, las compañías telefónicas no podrán ejecutar acto alguno que implique discriminación o alteración a una sana y debida competencia entre todos aquellos que proporcionen estos servicios.

Artículo 50° La compañía telefónica no podrá negar a los suscriptores o usuarios de otras compañías telefónicas, que así lo hayan requerido expresamente a estas últimas, el acceso a los servicios complementarios conectados a su red.

CAPÍTULO V: DE LA CUENTA ÚNICA TELEFÓNICA

Artículo 51° La cuenta única telefónica es el documento de cobro emitido por la compañía telefónica, correspondiente al uso, por sus suscriptores, del servicio público telefónico, otros servicios públicos del mismo tipo y servicios complementarios.

La cuenta única telefónica emitida por las compañías telefónicas locales, en adelante la cuenta única local, incluirá los cargos correspondientes a los siguientes conceptos:

- a) prestaciones indicadas en las letras a) a p) del Artículo 26°, cuando proceda según el respectivo contrato de suministro local;
- b) servicio telefónico de larga distancia nacional e internacional, sólo si el suscriptor local ha solicitado la habilitación de los accesos correspondientes;
- c) comunicaciones hacia equipos telefónicos móviles, sólo si el suscriptor local ha solicitado la habilitación del acceso correspondiente;
- d) servicios complementarios a que se refiere el inciso segundo del Artículo 31°, cuya habilitación de acceso haya sido solicitada por el suscriptor local; y
- e) servicios públicos del mismo tipo, cuya habilitación de acceso haya sido solicitada por el suscriptor local.

Cuando el suscriptor local hace uso de un servicio complementario mediante una comunicación telefónica local, el cargo por uso del servicio telefónico local se incluirá dentro de los conceptos de la letra a) y el cargo por uso del servicio complementario se incluirá dentro de los conceptos de la letra d).

Cuando el suscriptor local hace uso de servicios complementarios mediante comunicaciones telefónicas de larga distancia, nacionales o internacionales, la inclusión de los cargos correspondientes se efectuará según lo dispuesto en el decreto N° 189, de 1984, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción. Si el suministrador del servicio complementario se encuentra conectado a la red de un portador, la utilización del servicio complementario no se produce a través de una comunicación telefónica de larga distancia.

La cuenta única local no podrá incluir cargos por conceptos distintos a los señalados. Tampoco incluirá cargos por servicios comprendidos en b), d) y e), cuyos proveedores no hayan contratado su inclusión en la cuenta única local con la compañía telefónica local correspondiente.

Los cargos por conceptos distintos a los señalados precedentemente podrán ser incluidos en otros documentos de cobro distintos de la cuenta única telefónica.

Sin perjuicio de lo anterior, la compañía telefónica podrá emitir documentos de cobro que incluyan la cuenta única telefónica y otras cuentas, siempre que éstos permitan al suscriptor pagar la cuenta única telefónica en forma separada de las demás cuentas.

Le corresponde a los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción aprobar o fijar el formato, dimensiones y demás detalles de la cuenta única telefónica, de acuerdo a lo establecido en el artículo 24° bis de la Ley General de Telecomunicaciones.

Artículo 52° La cuenta única telefónica 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, con excepción de las comunicaciones telefónicas de larga distancia internacional recibidas con cargo al suscriptor, en cuyo caso el plazo será de 6 meses. 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 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 única telefónica. Asimismo, podrán ser incluidas en la cuenta única telefónica, con la autorización expresa del suscriptor.

Artículo 53° La cuenta única telefónica debe ser pagada dentro del plazo establecido por la compañía telefónica para su pago. En caso de aceptarse pagos parciales, no se admitirán discriminaciones de ninguna especie.

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.

Artículo 54° La compañía telefónica deberá aceptar el pago atrasado de la cuenta única telefónica, sin perjuicio de los intereses que aplique cada proveedor de servicio, cuyos montos serán incluidos en la cuenta única telefónica más próxima.

Artículo 55° El suscriptor no está obligado a pagar por los conceptos correspondientes a las letras b), c), d) o e) del Artículo 51°, cuya habilitación de acceso no haya solicitado expresamente.

Artículo 56° Previo aviso de a lo menos 15 días al domicilio del suscriptor, la compañía telefónica podrá cortar el suministro del servicio público telefónico a los suscriptores que, cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, no hayan pagado la cuenta única telefónica. El corte del servicio impedirá realizar cualquier tipo de comunicación a través de la línea telefónica o equipo telefónico móvil afectado, exceptuadas las comunicaciones exentas de pago a que se refiere el inciso segundo del artículo 28° de este Reglamento.

El criterio que la compañía telefónica 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 de un día hábil, contado desde la fecha en que se cancele la cuenta única telefónica impaga.

Durante el período que dure el corte del servicio, el suscriptor local continuará devengando el cargo fijo mensual por línea telefónica.

La reposición del servicio dará lugar al cobro al suscriptor local del cargo correspondiente a Corte y Reposición del Servicio.

Con todo, transcurrido 60 días del lapso señalado en el artículo 45°, la compañía telefónica podrá reconfigurar la línea respectiva 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 el cargo fijo mensual antes mencionado y se suspenderá el plazo a que hace referencia el citado artículo 45°.

La reconfiguración de la línea a régimen de prepago deberá permitir al suscriptor el acceso en el mismo régimen a las prestaciones de cualquier operador interconectado o conectado con la compañía telefónica.

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

Artículo 56° bis Previo aviso de a lo menos 15 días al domicilio del suscriptor, el portador podrá cortar el suministro del servicio público telefónico de larga distancia que suministre a los suscriptores que, cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, no hayan pagado la boleta o factura respectiva, cuando cualquiera de éstas haya sido emitida en un documento distinto de la cuenta única telefónica.

El criterio que el portador emplee para la aplicación del corte del servicio deberá ser conocido por los usuarios y en particular por sus clientes del sistema multiportador contratado y no deberá ser discriminatorio.

Los costos asociados al corte de servicio serán de cargo del portador, debiendo éste por tanto reembolsar a la compañía telefónica aquellos en que incurra a propósito de la materialización del corte, la que no podrá negarlo, salvo que acredite fehacientemente imposibilidad técnica para efectuarlo.

La reposición del servicio se efectuará dentro del plazo de un día hábil, contado desde la fecha en que se cancele la boleta o factura impaga. La reposición del servicio dará lugar al cobro al suscriptor local del

cargo correspondiente a corte y reposición del servicio, el que deberá ser liquidado conjuntamente con la deuda impaga.

No procederá el corte del servicio cuando una o más de las comunicaciones contenidas en el instrumento de cobro haya sido objeto de reclamo, conforme con el decreto supremo N°556 de 1997 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y mientras aquél no se resuelva ejecutoriadamente a favor del portador. Lo anterior, siempre que, de existir, se haya pagado el saldo no impugnado del señalado instrumento de cobro.

CAPÍTULO VI: DE LOS RECLAMOS

Artículo 57° Corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de SUBTEL, la aplicación y control del presente reglamento.

Además, le corresponde controlar y supervigilar el funcionamiento del servicio público telefónico y la protección de los derechos de los suscriptores y usuarios, sin perjuicio de las acciones judiciales y administrativas a que éstos tengan derecho.

Artículo 58° Los reclamos formulados por los suscriptores o usuarios ante SUBTEL, en contra de compañías telefónicas, portadores o suministradores de servicios complementarios, y que se refieran a cualquier cuestión derivada del presente reglamento, serán resueltos de conformidad a lo previsto en el artículo 28bis de la Ley General de Telecomunicaciones.

CAPÍTULO VII: DE LAS DISPOSICIONES FINALES

Artículo 59° Para todos los efectos de este reglamento los plazos expresados en días se deben contabilizar en días corridos, salvo que se indique expresamente que se trata de días hábiles.

Artículo 60° Copia del presente reglamento estará a disposición de los suscriptores en las oficinas comerciales de las compañías telefónicas y se insertará en las guías telefónicas.

Artículo 61° Derógase la Resolución Exenta N°14, de 1981, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

CAPÍTULO VIII: DE LAS DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1° Lo dispuesto en el primer inciso del Artículo 30°, en lo relativo a las comunicaciones recibidas con cargo al suscriptor, entrará en vigencia una vez que SUBTEL haya fijado, mediante resolución, los mecanismos técnicamente factibles para su implementación.

Artículo 2° El presente reglamento comenzará a regir transcurridos 60 días, contados desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo Transitorio Decreto N° 802 Dentro del plazo de 30 días a contar de la publicación en el Diario Oficial del presente decreto, la Subsecretaría de Telecomunicaciones deberá modificar la norma técnica concerniente al medidor de consumo telefónico, aprobada por resolución exenta N° 1.346, de 1999, para adecuarla a las nuevas disposiciones.

Artículo Transitorio Decreto N° 524 El presente decreto entrará en vigor transcurridos 60 días desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial. Dentro de ese plazo, las compañías de telefonía local deberán efectuar las adecuaciones que sean pertinentes a fin de informar a los usuarios las

modificaciones realizadas a la modalidad de distribución de la guía telefónica y materializar los cambios normativos estipulados en este decreto modificatorio.