



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES



CLASIFICA LOS SERVICIOS
COMPLEMENTARIOS AL SERVICIO PÚBLICO
TELFÓNICO EN CATEGORÍAS, ATRIBUYE A
CADA UNA DE ELLAS UN BLOQUE ESPECIAL
DE NUMERACIÓN Y ESTABLECE NORMAS
PARA GARANTIZAR EL EFECTIVO EJERCICIO
DEL DERECHO DE HABILITACIÓN,
SUSPENSIÓN Y RENOVACIÓN DEL ACCESO A
LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS /

RESOLUCIÓN EXENTA N° **1319**

SANTIAGO, 06 OCT. 2004

VISTOS:

- a) La ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante la Ley;
- b) El artículo 2° de la Ley N° 19.302 de 1994;
- c) El Decreto Ley N° 1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría;
- 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° 747 de 1999 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica;
- g) La resolución Exenta N° 921, de 1993, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones;
- h) 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.

CONSIDERANDO:

a) Que el artículo 31°, inciso segundo, del Reglamento del Servicio Público Telefónico encomienda a la Subsecretaría de Telecomunicaciones la clasificación de los servicios complementarios en categorías y la atribución a cada una de ellas de un determinado bloque especial de numeración;

b) Que el artículo 48° del citado Reglamento impone por su parte a los suministradores de servicios complementarios la obligación de utilizar sólo la numeración específica que les asigne la Subsecretaría de Telecomunicaciones;



GOBIERNO DE CHILE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

c) Que los artículos 29° y 31° del citado Reglamento, otorgan al suscriptor los derechos de habilitar, suspender o renovar el acceso para efectuar comunicaciones hacia servicios complementarios desde la respectiva línea telefónica;

d) Que correspondiendo al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de esta Subsecretaría, controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios, resulta indispensable establecer las condiciones y procedimientos que faciliten el efectivo ejercicio de los derechos señalados en la letra precedente, y en uso de mis atribuciones

RESUELVO:

1. Clasifícanse los servicios complementarios al servicio público telefónico, regulados en el artículo 8° de la Ley General de Telecomunicaciones, en las siguientes categorías:

a) Servicios complementarios de información y entretenimiento: Incluye servicios complementarios especializados de información y entretenimiento, que contemplan prestaciones de utilidad pública, interés general, cultura, recreación, consultas a bases de datos de diversa naturaleza a través de una operadora o sistema de intermediación, prestaciones orientadas al uso exclusivo de adultos, entre otras.

b) Servicio complementario de cobro revertido automático.

c) Servicio complementario de cobro compartido automático.

d) Servicios complementarios de mensajería vocal y de texto.

e) Servicio complementario de acceso conmutado a Internet: Incluye el suministro del servicio de acceso a Internet mediante comunicaciones telefónicas sobre circuitos conmutados de voz por parte de un proveedor de acceso a Internet.

2. Atribúyense a cada una de las señaladas categorías, los siguientes bloques especiales de numeración:

a) Para los servicios complementarios de información y entretenimiento, se atribuye el bloque de numeración 700 XXXX, donde X puede ser cualquier dígito entre 0 y 9.

b) Para el servicio complementario de cobro revertido automático, se atribuye el bloque de numeración 800XXXXXX, donde X puede ser cualquier dígito entre 0 y 9.

c) Para el servicio complementario de cobro compartido automático, se atribuye el bloque de numeración 600XXXXXXX, donde X puede ser cualquier dígito entre 0 y 9. El servicio de cobro compartido no podrá, directa o indirectamente, acarrear para el suscriptor cargos superiores a los de las respectivas comunicaciones telefónicas locales o móviles, para ser considerado en esta categoría.



d) Para los servicios complementarios de mensajería vocal y de texto, se atribuye el bloque de numeración 300 XXXX, donde X puede ser cualquier dígito entre 0 y 9.

e) Para el servicio complementario de acceso conmutado a Internet, se atribuye el bloque de numeración 609 XXXXXXX. En el caso que este servicio se proporcione sobre la base del servicio de conexión al punto de terminación de red con facilidades de conmutación y transmisión, se atribuye el bloque de numeración 606 XXXXXXX. En ambos casos, X puede ser cualquier dígito entre 0 y 9.

3. La numeración de los servicios indicados en el punto 2 precedente será asignada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a solicitud de los interesados.

4. Las concesionarias de servicio público telefónico o del mismo tipo, los portadores y los suministradores de servicios complementarios, observarán las siguientes reglas para hacer efectivo el derecho de los suscriptores y usuarios de habilitar, suspender y renovar el acceso a una o más categorías de servicios complementarios:

a) La habilitación de acceso a cada una de las categorías de servicios complementarios al servicio público telefónico, al momento de suscribir el contrato de suministro telefónico respectivo, deberá ser solicitada expresamente por el suscriptor y no podrá ser rehusada por la compañía telefónica respectiva, ni importará costo alguno para aquél.

El contrato de suministro deberá contener, en un recuadro, una expresa y específica declaración de voluntad del suscriptor en cuanto a la habilitación de cada una de las categorías, la que debe ser firmada de puño y letra, o electrónicamente si fuere del caso, por el suscriptor, el que tendrá siempre la posibilidad de habilitar el acceso sólo respecto de las categorías de servicios complementarios que desee utilizar.

En todo caso, el suscriptor, en cualquier tiempo y mediante simple comunicación escrita, en soporte de papel o electrónico, dirigida a la compañía telefónica, podrá habilitar, en caso que no lo hubiere solicitado al momento de suscribir el respectivo contrato, el acceso a una o más categorías de servicios complementarios.

b) Asimismo, el suscriptor, en cualquier tiempo y mediante simple comunicación escrita, en soporte de papel o electrónico, dirigida a la compañía telefónica, podrá suspender o renovar el acceso a una o más categorías de servicios complementarios, a sus expensas.

c) La habilitación aludida en el párrafo final de la letra a) precedente, y la suspensión y renovación a que se refiere la letra b) precedente, deberá estar completamente operativa a más tardar a las 23:59:59 horas del día hábil siguiente a aquel en que haya sido ésta solicitada.

d) El suscriptor podrá siempre acceder a todos los servicios complementarios de las categorías de cobro revertido y de cobro compartido conectados a la red pública telefónica, sin necesidad de habilitación previa. La implementación del sistema de suspensión y renovación de accesos por parte de las compañías telefónicas, no comprenderá por tanto los accesos a dichas categorías. Lo mismo regirá respecto de otros servicios complementarios que no signifiquen cargos al suscriptor, y de los servicios complementarios que requieran una clave personal para su uso, todos los que además, podrán utilizar numeración de abonado.



e) Las compañías telefónicas responsables del cumplimiento de los artículos 26º y siguientes del Reglamento del Servicio Público Telefónico, deberán, para estos efectos, establecer los acuerdos necesarios con los portadores u otros concesionarios a los que se encuentren conectados los suministradores de servicios complementarios, a fin de satisfacer en tiempo y forma de las solicitudes de habilitación, suspensión y renovación del acceso a cada una de las categorías de servicios complementarios.

f) Los portadores u otros concesionarios a los que se encuentren conectados los suministradores de servicios complementarios, deberán facilitar la habilitación, suspensión o renovación del acceso a cualquier categoría de servicio complementario a simple requerimiento de la compañía telefónica que haya recibido la solicitud del suscriptor o usuario respectivo. En especial, deberán otorgar las facilidades e implementar las instalaciones, equipos, programas informáticos y otras facilidades necesarias para la habilitación, suspensión o renovación del acceso a sus servicios en forma permanentemente coordinada con la compañía telefónica.

g) Para los efectos de la letra precedente, la compañía telefónica deberá comunicar a los portadores u otros concesionarios a los que los suministradores de servicios complementarios se encuentren conectados, dentro del mismo día hábil en que se haya comunicado la solicitud del suscriptor, las habilitaciones, suspensiones y renovaciones señaladas, a fin de que dichas operadoras adopten, en idéntico plazo, las medidas técnicas y administrativas que resulten necesarias para hacer efectivo el ejercicio del derecho del suscriptor. De no comunicarlo en ese plazo, la compañía telefónica será responsable de los eventuales retardos perjudiciales para el suscriptor.

h) En caso que el suscriptor no haya habilitado o renovado expresamente, según el caso, el acceso a cualquier categoría de servicio complementario, y considerando que no puede en esta circunstancia ser responsable del pago de cualquier comunicación dirigida a dichos servicios, no podrá en caso alguno incluirse algún cobro de las mismas dentro de la Cuenta Única Telefónica.

i) Las compañías telefónicas deberán poner a disposición de sus suscriptores en su página web, un sistema en que permita la habilitación, suspensión y renovación en línea del acceso a las distintas categorías de servicios complementarios, sin perjuicio del cumplimiento de las exigencias contenidas en las letras a), b) y c) precedentes, según corresponda. Si cualquiera de estas operaciones se realiza en día inhábil, se entenderá efectuada en el día hábil siguiente, para los efectos de esta resolución.

j) La circunstancia que el suministrador de un servicio complementario se conecte a la red de un portador no podrá significar de modo alguno que la habilitación, suspensión o renovación del acceso a cualquier categoría de servicio complementario, impida o implique la habilitación, suspensión o renovación del acceso al servicio telefónico de larga distancia nacional o internacional.

k) Todos los derechos y actuaciones que según esta Resolución corresponde ejercer al suscriptor, podrán ser ejercidos por el usuario, previa autorización general o específica del primero.

5. Lo dispuesto en la presente Resolución se aplicará sin perjuicio de los procedimientos de marcación que se encuentren vigentes.

6. Derógase la Resolución Exenta N° 921 de 1993 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, sin perjuicio de lo señalado en el numeral siguiente.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

7. Dentro de los cinco días siguientes a la publicación de esta Resolución, las compañías telefónicas y, en su caso, los concesionarios a los que los suministradores de servicios complementarios se encuentren conectados, comunicarán a la Subsecretaría la forma en que se someterán a las normas establecidas en esta Resolución, pudiendo solicitar para ello el otorgamiento de un plazo razonable que no excederá de 90 días hábiles. La Subsecretaría emitirá las instrucciones generales o particulares que resulten procedentes.

De otorgarse un plazo de implementación, el concesionario o suministrador respectivo deberá seguir cumpliendo durante aquel, la Resolución referida en el numeral anterior, en todo lo que resulte aplicable.

8. Los suministradores de servicios complementarios de acceso conmutado a Internet deberán ajustar la numeración que utilizan a la atribuida en la presente resolución, dentro de los 120 días corridos siguientes a la publicación de la misma.

9. A más tardar al trigésimo día hábil de entrada en vigencia del Reglamento de Servicios Complementarios en actual elaboración, la Subsecretaría revisará y modificará esta Resolución en lo que resulte pertinente.

10. Las asignaciones de numeración anteriores a esta Resolución otorgadas con un carácter provisional, conservarán dicho carácter, sin perjuicio de que los asignatarios deberán ajustarse a las disposiciones de los números precedentes.

ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO

OFICIAL

CHRISTIAN NICOLAI ORELLANA
Subsecretario de Telecomunicaciones