



**REF.: NORMA QUE REGULA LA
HABILITACIÓN DE LOS
EQUIPOS TERMINALES
UTILIZADOS EN LAS REDES
MÓVILES Y SITUACIONES
ESPECIALES/**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 5400

SANTIAGO, 29.09.2011

VISTOS:

- a) La Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante la Ley;
- b) La Ley N° 20.471, que Crea el Organismo Administrador para la Portabilidad Numérica;
- c) La ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- d) El Decreto Ley N° 1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría;
- e) La Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y;



CONSIDERANDO:

- a) Que, corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría, supervigilar el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios;
- b) Que, adicionalmente y dado que se encuentra en pleno desarrollo la implementación de la portabilidad del número en el país, resulta indispensable reducir al máximo las barreras o restricciones que pudieren afectar a los usuarios y suscriptores en el ejercicio del derecho de portar su número desde una compañía telefónica móvil a otra, en lo concerniente a sus equipos terminales;
- c) Que, sin perjuicio de lo anterior, es necesario además ampliar el alcance de esta regulación considerando que, cada vez más, existe una diversidad de terminales de usuario conectados a las redes móviles, distintos de los terminales telefónicos, que se encuentran bloqueados para ser utilizados en las redes móviles de distintos concesionarios; y en uso de mis atribuciones,

RESUELVO:

Artículo 1º. Todos los equipos terminales de telefonía comercializados en el país y que sean utilizados en las redes móviles, no deberán, desde el momento de su ofrecimiento al público bajo cualquier modalidad contractual, estar bloqueados o afectos a configuraciones técnicas que restrinjan su uso sólo a la red o redes de la concesionaria que provee el servicio de la especie.

Conforme a lo anterior, el equipo terminal deberá estar en todo momento desbloqueado y plenamente habilitado, sin restricciones, cobros adicionales ni procedimientos gravosos que sean de cargo del suscriptor o usuario.

Artículo 2º. En la medida que concurra el consentimiento expreso y específico de los usuarios o suscriptores, se podrán celebrar entre aquellos y las concesionarias, acuerdos especiales de exclusividad o permanencia, como condición para acceder a precios preferenciales de adquisición, modalidades de compra a plazo sin intereses o algún beneficio de similar naturaleza. Los acuerdos de exclusividad o permanencia no podrán, en caso alguno, considerar el bloqueo del equipo terminal, en conformidad a lo establecido en el artículo primero de esta resolución.

Asimismo, se podrán ofrecer a usuarios y suscriptores determinadas promociones u ofertas, cumpliendo en todos los casos con la normativa que al respecto dispone la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Artículo 3º. Para efectos de lo señalado en el artículo anterior, la concesionaria, sea directamente o a través de aquellos involucrados en la comercialización de los equipos, deberá resguardar el cumplimiento de su deber de informar, para lo cual, en los distintos canales de atención de clientes y en todo caso, en su sitio web, siempre mantendrá la siguiente información:

1. Los precios del equipo terminal móvil, con y sin condición de exclusividad o permanencia referida en este artículo y de las promociones u ofertas en su caso;
2. El número y valor de cada cuota y el precio final del equipo terminal, para el evento de pactarse su pago en cuotas, según cada periodo de pago que se fije;
3. La duración del período máximo de exclusividad o permanencia, el que no podrá ser superior a 18 meses;
4. Los procedimientos para realizar el pago anticipado de las cuotas no devengadas.

En las cuentas respectivas se debe informar, además, la cantidad de cuotas que restan al suscriptor por pagar y la fecha en que completará el saldo insoluto. Tratándose de precios preferenciales en virtud de promociones u ofertas, se deberá informar el plazo de vigencia de los mismos.

Artículo 4º. Con todo, el usuario o suscriptor podrá retractarse o poner término anticipado, en cualquier momento, a los acuerdos de exclusividad o permanencia a que se refiere el artículo anterior, en cuyo caso la concesionaria deberá, a lo menos, ofrecer para la elección del usuario, suscriptor y/o consumidor, alguna de las siguientes alternativas:

- a) Continuar pagando el valor cuotas del equipo terminal en los términos inicialmente contratados. El no pago oportuno de las cuotas restantes o mora del usuario, suscriptor y/o consumidor, habilitará al donante a requerir a la empresa receptora, si fuere el caso, el bloqueo temporal del IMEI del equipo, en tanto no se solucionen las cuotas devengadas. Para efectos de estas comunicaciones, las

concesionarias estarán a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 6 del D.S. N° 157, del 2011, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

- b) Pagar anticipadamente el remanente del precio para la adquisición del equipo terminal conforme a las condiciones que sobre la materia se hubiere pactado expresamente con el suscriptor en relación al tiempo que reste para que expire el período máximo de exclusividad o permanencia. En el caso de contratos de arrendamiento, las disposiciones contractuales no podrán contravenir en forma alguna las normas establecidas en la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

No podrán existir multas ni cobros asociados al retracto, ni a la decisión del usuario o suscriptor de no perseverar en el contrato.

Artículo 5°. El contrato de suministro público telefónico o servicio de telecomunicaciones correspondiente es independiente del contrato relativo a la provisión del equipo terminal, por lo que no se podrá condicionar el término del servicio de suministro público telefónico o servicio de telecomunicaciones correspondiente al del contrato de provisión del equipo terminal, ni viceversa.

Artículo 6°. Estarán prohibidas las prácticas de desbloqueo o modificación de condiciones del equipo terminal que impliquen un cambio en el número de serie, conocido como IMEI (International Mobile Equipment Identity) u otros números de serie similares.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición Primera. Esta norma entrará en vigencia a contar del 01 de enero del 2012.

Sin perjuicio de lo anterior, si a la fecha señalada en el inciso precedente existieren equipos terminales bloqueados en stock en los puntos de venta que utilizan las concesionarias, se deberán adoptar las medidas necesarias, tendientes a hacer efectivo lo dispuesto en el artículo 1° de esta resolución, como por ejemplo, indicar claramente en la caja o envoltorio del equipo terminal la condición de “bloqueado” y habilitar un procedimiento de desbloqueo expedito y sin costo. El ofrecimiento a usuarios y suscriptores de terminales en estas condiciones no podrá superar el 28 de febrero del 2012.

En el caso descrito en el inciso anterior, el desbloqueo de los equipos terminales será de responsabilidad de la concesionaria, directamente o a través de las empresas que los comercializan.

En caso que el usuario o suscriptor optara por cambiar de concesionaria que presta el servicio portando su número telefónico o cambiándose sólo con su equipo terminal, el desbloqueo también podrá ser realizado por la proveedora receptora, a requerimiento del usuario.

Además, las concesionarias adoptarán las medidas pertinentes a fin de que el usuario o suscriptor que efectúe un cambio de operador, pueda remover o eliminar cualquier limitación o personalizaciones que se hayan impuesto en el teléfono por la concesionaria donante. El desbloqueo deberá producirse dentro de las 24 horas a contar del referido requerimiento y deberá permitir utilizar el equipo en otras redes distintas de las de la donante.

Para los efectos del cumplimiento de lo dispuesto en el inciso segundo de este artículo, la concesionaria donante deberá realizar todas las gestiones tendientes a que la receptora cuente con la información que resulte necesaria, respetando en todo momento la normativa sobre tratamiento de datos personales vigente, Ley N° 19.628 y demás legislación aplicable.

Disposición Segunda. A contar de la misma fecha indicada en el inciso segundo del artículo anterior, las concesionarias deberán publicar en sus sitios web los procedimientos para solicitar el desbloqueo de equipos terminales adquiridos con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente resolución, a los que se accederá mediante un aviso destacado en sus páginas de inicio. Dichos procedimientos no podrán condicionar el desbloqueo a una solicitud de portabilidad numérica. En el caso que el usuario o suscriptor cambiara de concesionaria portando su número telefónico, el desbloqueo deberá también ser susceptible de ser realizado por la proveedora receptora.

En el caso de los suscriptores o usuarios de postpago, las concesionarias, a contar de la fecha señalada en el inciso primero de la disposición transitoria anterior, deberán realizar el desbloqueo a solicitud de los mismos y en la forma dispuesta en el mismo artículo, aplicándose las opciones y mecanismos establecidos en el artículo 4 de la presente resolución si existieren saldos insolutos. En todo caso, no se podrán establecer condiciones gravosas para el suscriptor de conformidad a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ni establecer barreras que impidan la portabilidad numérica.

A contar de la misma fecha, tratándose de equipos terminales móviles para usuarios de prepago, éstos deberán desbloquearse, a solicitud del respectivo usuario, y en el momento que requiera cambiar de concesionaria. A su respecto, el desbloqueo deberá también ser susceptible de ser realizado por la proveedora receptora.

ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL

JORGE ATTON PALMA
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

