



## **INFORME LEGAL DE PROYECTO ACU NUESTRO TIEMPO**

**FUENTES LEGALES.**- Para el adecuado y fundado presente informe se han considerados las siguientes fuentes de información :

Ley 18.168 Ley General de Telecomunicaciones modificada por la ley 20.599, Ley 19.880 sobre bases de los procedimientos administrativos, que rigen los actos de los órganos del estado, decreto ley 1.762 de 1977, que crea la subsecretaria de telecomunicaciones, ley 19.799 sobre documentos electrónicos, decreto con fuerza de ley No. 458 de 1976, sobre urbanismo y construcción, decreto supremo 360 del 2010 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, decreto supremo 379 Reglamento que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos, resolución exenta 159 del año 2006 de la subsecretaría de Telecomunicaciones, que crea el sistema de transferencia de información, ley 20.453 del 2010 que creó la consagración del sistema, el principio de neutralidad en la red para consumidores y usuarios de internet y la ley 20.471 del 2010, que creó organismo implementador para la portabilidad numérica de modo de fortalecer la protección de los

derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y garantizar el mejoramiento continuo de la calidad de la prestación de los mismos y lo dispuesto, por la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, la ley 15168, más toda la numerosa reglamentación emanada de la autoridad administrativa en uso de la potestad reglamentaria sobre la materia. -

### **LEY 19496 SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

PARRAFO CUARTO.- Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, art 16 no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que *“... b.- establezcan incremento de precios por servicios accesorios, financiamientos o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separados en forma específica. c.- Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias del producto o servicios.”*

ARTICULO TERCERO.- Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores “ son derechos y deberes básicos del consumidor a) la libre elección del bien o servicio, el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo. B) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de ellos.

ARTICULO CUARTO.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciable anticipadamente por los consumidores. Corresponde al Ministerio de Transportes y telecomunicaciones a través de la subsecretaría de Telecomunicaciones el control y aplicación de la ley y sus Reglamentos, según lo dispuesto en el artículo sexto de la ley 18.168 General de Telecomunicaciones, la misma ley asigna que le corresponde asimismo controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios, sin perjuicio de las acciones judiciales y administrativas a que estos últimos tengan derechos, y de las facultades propias de los tribunales de justicia y de los órganos especiales creados por el decreto ley número 211 de 1973. La obligación de velar adecuadamente por la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, adquiere la mayor importancia tratándose de una industria o sector, como es de las telecomunicaciones de enorme impacto social y económico y cuya masividad y creciente penetración se traduce en el hecho indubitado de que en su mayoría y para poder hacer uso y gozar de tales servicios los usuarios finales deben suscribir contrato con los proveedores de los mismos a cuyo respecto no pueden negociar sus términos y condiciones. Por otro lado, la evolución tecnológica constituye una constante en la industria de las telecomunicaciones, cuya velocidad de cambio impone tal dinamismo en la generación de nuevos servicios y/ o en la modalidad de prestación de los ya existente que resultan necesario adaptar la actual regulación a los nuevos paradigmas, que se imponen en dicho sector tales como convergencia de redes y servicios incorporación de plataforma y terminales inteligentes,

incorporación intensiva de servicio de valor agregado y nuevos contenidos que suponen prestaciones adicionales para los usuarios entre otros aspectos relevantes. En efecto, la convergencia tecnológica resultante de la interacción entre la informática y las telecomunicaciones se ha traducido, por un lado en una creciente independencia entre las redes o plataformas tecnológicas y los servicios, que son provistos a través de éstas y por otro lado en la disponibilidad cada vez más generalizada de terminales multiservicios a los cuales se ha trasladado la inteligencia, la cual en otra hora estaba solamente contenida en la red correspondiente. Las nuevas plataformas de provisión de servicios transportan o recogen las señales de telecomunicaciones hacia desde estos terminales cada vez más inteligentes haciendo casi indiferente para el usuario el tipo de servicio normativamente conceptualizado, del cual está haciendo uso ya que en las funcionalidades del equipo terminal se traduce en la recepción de voz, datos, imágenes videos indistintamente. Sin perjuicio del reconocimiento legal de la existencia a esta fecha de un régimen diferenciado de autorizaciones por cada una de aquellas categorías de servicios establecidas por el artículo tercero de la ley 18.168 general de telecomunicaciones, dicha convergencia pone en entre dicho aquellas políticas regulatorias basadas en una regulación segmentada de servicios, cuya rigidez desconoce los aspectos transversales o elementos comunes a muchos de ellos fundamentalmente en lo concerniente al ejercicio de los derechos y obligaciones, que emanan de su provisión y del acceso a los mismos, es decir tanto a sus proveedores, como a sus usuarios. Por su parte y aparejada a la evolución tecnológica y a sus efectos en la industrias de las telecomunicaciones, cabe señalar que el nivel de penetración y

la relevancia social de servicios de telecomunicación, que son considerados ejes fundamentales en el desarrollo nacional hace indispensable para las autoridades sectoriales intensificar la regulación de los mismos perfeccionando el tratamiento de aspectos, que promuevan la máxima información y transparencia para los usuarios finales, tanto en su oferta como en su contratación y suministro el libre acceso y la eliminación de eventuales barreras de salida, así como la libertad de elección respecto del acceso a no prestaciones e incluso contenidos de mayor costo a las inicialmente contratadas, lo que supone el uso regular para el cual fue contratado dichos servicios. Y que en este contexto teniendo presente que la ley 18.168 constituye una ley general de telecomunicaciones, que en su artículo tercero contempla categorías generales de servicios conceptualizadas cada una en base a la naturaleza y finalidad de los mismos con independencia de la tecnología empleada y fundamentalmente sin entrar a clasificar, que servicios comprende cada una de dichas categorías generales ni menos a regular pormenorizadamente la operación y explotación de los mismos, cabe tener presente que corresponde a la potestad reglamentaria la definición específica de cada uno de ellos, así como el establecimiento del estatuto regulatorio concerniente a la forma como se han de ejercer los derechos y obligaciones de proveedores y usuarios de servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente y sin que ello implique desatender el examen o seguimiento y conductas que pudieran afectar la libre competencia en cualquiera de sus formas no se puede desconocer es una realidad hoy en día que gran parte de los servicios socialmente relevante es tan siendo provistos en bases a ofertas conjuntas así como también en base a planes o rentas fijas a

cuyo respecto se hace necesario incorporar a la normativa vigente herramientas que permitan a los usuarios acceder a tales servicios y a los beneficios que usualmente con lleva dicha paquetización de manera libre informada y sin mayores barreras de salida pero al mismo tiempo siempre de forma separada así usualmente la telefonía local se suministra en el contexto de una oferta conjunta, que contempla también el servicio de acceso a internet y el servicio limitado de televisión o televisión de pago resultando inoficioso abordar separadamente, cada uno de los elementos asociados y derivados de la contratación y derivados de la contratación y suministros de tales servicios, que son comunes a todos así como concentrar la regulación de derechos y obligaciones sobre aquellos que económica, social y culturalmente van perdiendo relevancia en desmedro de aquellos otros servicios que ha alcanzado un alto grado de importancia. Que en la actualidad las principales prestaciones asociadas al servicio público telefónico gozan de libertad tarifaria razón por la cual carece de sentido la regulación establecida en el decreto 342 del año 2003 respecto a las condiciones en que puedan ser ofrecidas tarifas menores y planes diversos por los operadores dominantes, pero se hace necesaria la regulación de la provisión de otros servicios y en particular respecto de las ofertas conjuntas ofrecidas por diferentes proveedores de servicio de telecomunicaciones.

ARTICULO DOCE B de la ley 19496 sobre protección de los derechos de los consumidores establece que los proveedores de servicios de telecomunicaciones, que realicen ofertas conjuntas deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las

mismas, de esta forma no podrán atar, ligar o supeditar bajo ningún modo o condición la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro.

El reglamento de la ley 18.168 ley general de telecomunicaciones señala, que el ámbito de aplicación y definiciones del reglamento en comento que el objeto principal es el de regular los derechos y obligaciones tanto de los suscriptores como de los proveedores respecto de los servicios de telecomunicación contemplados en ese cuerpo reglamentario con motivo de la contratación, explotación o uso de los mismos, sea en conjunto o separadamente indica, que son servicios de telecomunicaciones aquellos que corresponden a todos los servicios que prestan los proveedores de telecomunicaciones en el marco de la ley y su normativa complementaria independientemente del tipo de tecnología utilizada para su provisión a la autorización legal correspondiente, luego se destacan algunas definiciones como servicios de televisión de pago, servicio de telecomunicaciones que se suministren dentro de un permiso de servicio limitado de televisión, que permite a los suscriptores y usuarios acceder a un conjunto de canales de televisión y demás prestaciones adicionales directamente vinculadas al objeto del servicio mediante un pago y según las características del contrato. Ofertas conjuntas es igual a ofertas comerciales, que incluyen la provisión de dos o más servicios de telecomunicaciones tales como telefonía local, telefonía móvil, acceso a internet y televisión de pago.

Resultan llamativas algunas descripciones definidas, tales como reclamos que es el ejercicio del derecho que tiene todo usuario particular y general, concesionario de exigir una solución frente a

disconformidad o insatisfacción respecto del servicio, que recibe cuya causa sea cualquier cuestión derivada de la ley 18.168 de 1982, General de Telecomunicaciones de los cuerpos reglamentarios y de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la subsecretaría de telecomunicaciones, agregando luego que reclamo directo es aquel reclamo que es recibido directamente por la concesionaria, al cual deberá asignarle un número correlativo de reclamo. La subsecretaria recolectara la información de los reclamos recibidos por las concesionarias y generará los informes estadísticos y ranking de concesionarias definiendo los indicadores, que sean pertinentes con el objetivo de proteger los derechos de los usuarios y el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones. Se entiende por reclamo con insistencia es aquel reclamo que es presentado por el usuario ante la subsecretaria, debido a la respuesta insatisfactoria de la reclamada al reclamo directo o bien por no haber recibido respuesta a los mismos dentro de los plazos establecidos. Existe un registro de reclamos que se refiere a un expediente o conjunto de campos de información relativo a un reclamo, que deberá habilitar la concesionaria reclamada. Indica la autoridad que las palabras técnicas no definidas por el reglamento se entenderán conforme al significado que se le han dado en la ley y demás normas, que regulan el sector de las telecomunicaciones.

La ley 19496 sobre protección de los derechos de los consumidores indica en el " Artículo 28.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño



respecto de: ...letra c) las características relevantes del bien o servicio destacada por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial. El plazo máximo para presentar los reclamos sobre los cuales deban pronunciarse las concesionarias será de 60 días hábiles contados desde la fecha en que el denunciante o reclamante tomo conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros dicho plazo se contará desde la fecha máxima de pago establecida en el documento de cobro. La respuesta al reclamo deberá ser suscrito por uno o más de las personas designadas por el representante de la concesionaria debidamente facultado para ello y la respuesta al reclamo deberá señalar expresamente, número correlativo de reclamo, señalar la decisión, especificar y explicar los antecedentes necesarios, que lo fundamente procurando una debida orientación y educación de la reclamante. En el caso de acogerse el reclamo deberá, además y cuando correspondan indicarse las medidas que la reclamada implementaría para evitar que la situación reclamada se repita. En las respuesta al reclamo se deberá informar clara y visiblemente el derecho que le asiste al reclamante en caso de insatisfacción con lo resuelto, por la concesionaria de insistir por la subsecretaria dentro de los treinta días hábiles siguientes contados desde la fecha de notificación de la respuesta. Las respuestas que no contengan lo señalado en este inciso se tendrá, por no efectuada para los efectos del reglamento. En caso que la concesionaria estime justificado un reclamo podrá no emitir pronunciamiento a su respecto y entendiéndose que aquel ha sido aceptado una vez que transcurrido el plazo de cinco días sin necesidad que medie comunicación alguna en tal sentido, en

tal caso habiéndose cumplido el plazo para a que la concesionaria responda el reclamo, éste podrá ejercer su derecho a solución inmediata a través de los canales de atención de la concesionaria o insistir a través de la subsecretaría si la concesionaria no entregue la solución a su reclamo.

En caso, que los reclamos interpuesto se refieran a materias manifiestamente ajenas a la competencia a la subsecretaria y cuando resulte aplicable se remitirán los antecedentes a la autoridad competente informando al reclamante conforme con el procedimiento contenido en la ley 19.880.-

## **LEY 19496 SOBRE PROTECCION DEL LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.-**

La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores o usuarios las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquieran utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios...

6.- Contrato de adhesión.- Aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor para celebrarlo pueda alterar su contenido.

Por otro lado, el art. 12 de la ley sobre los derechos de los consumidores dispone. - Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos condiciones y modalidades conforme a

los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. El decreto 18 que aprueba el reglamento de servicio de telecomunicaciones ha señalado que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener disponible en todos sus canales de atención incluido su sitio web información actualizada relativa a las condiciones características técnicas y comerciales, servicio de post-venta y tarifas, precios y tarifas de cada uno de los servicios que ofrecen y sus prestaciones asociadas a si como el contrato asociado a la provisión de cada servicio garantizando una oferta transparente y no discriminatoria. La información requerida en el sitio web deberá encontrarse disponible en un vínculo visible y de fácil acceso desde su sitio web principal. En el caso de ventas conjuntas, además deberán disponer en su sitio web y canales de atención de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante, la que será determinada por la subsecretaría de telecomunicaciones mediante normativa técnica de cada uno de los servicios y planes que componen la oferta del proveedor, así como la comparación entre diversas ofertas conjuntas y los descuentos aplicados por la contratación de las misma respecto de la tarifa del servicio provisto individualmente. Lo proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán difundir el vínculo del sitio web señalado.

El contrato de suministro de los servicios de telecomunicaciones sin perjuicio de otras normas, deberá referirse explícitamente a lo menos a cada uno de los siguientes elementos y sus precios y tarifas de ser el caso:

a.- cargo fijo del servicio o valor del plan contratado, en el caso de ofertas conjuntas deberá estipularse el cargo fijo de cada servicio o valor de cada plan contratado.

b.- características de los planes y servicios contratados. c.- información sobre servicios de asistencia técnica comercial y de reclamo.-

d.- condiciones de funcionamiento y calidad con que se prestará el servicio.-

e.- corte y reposición del servicio .

f.- traslado del servicio de telecomunicaciones

g.- suspensión transitoria del servicio a requerimiento del suscriptor

h.- cambio de datos personales a solicitud del suscriptor.

i.- servicio de facturación detallada de consumo y facilidades para la verificación de éste y de envío del documento de cobro en formato papel o digital.

j.- habilitación de envío digital del documento de cobro en caso de que el proveedor disponga de este servicio.

k.- procedimiento para que el suscriptor de por terminado el contrato.

l.- autorización al proveedor de servicio de telecomunicaciones respectivo para remitir información publicitaria promocional comercial o de entretenimiento y los mecanismos para dejar sin efecto dicha autorización, sea gratuita, pagada o ambas

m.- servicios de mantención y reparación.

n.- reparación de los equipos suministrados por el proveedor de servicios.

o.- duración del contrato

p.- mecanismo de reajustabilidad o indemnización, según sea el caso aplicable a los precios o tarifas de los servicios o prestaciones antes indicados.

La contratación de uno o demás servicios de telecomunicaciones regulados deberá asegurar a los interesados y suscriptores un procedimiento informado y transparente, debiendo observarse lo siguiente:

a.- El proveedor del servicio sin importar el mecanismo de contratación que utilice deberá entregar o poner a disposición del suscriptor por medios físicos o electrónicos una copia íntegra y fiel del contrato de suministro a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes a su perfeccionamiento o modificación, para estos efectos se entenderá por mecanismos de contratación todo medio físico telefónico o electrónico en que conste fehacientemente la voluntad del interesado de contratar o modificar todas o algunas de las prestaciones suministradas por el proveedor del servicio. .-

b.- los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán guardar y mantener a disposición del suscriptor y autoridades competentes una copia íntegra y fiel del contrato suscrito, incluyendo las posteriores modificaciones independiente del mecanismo de contratación

c.- para todos los actos conducentes a la celebración, modificación o término del contrato los proveedores de los servicios de telecomunicación deberán contemplar mecanismos que permitan garantizar la identidad de las parte.

d.- las acciones necesarias para el término o modificación del contrato por el suscriptor no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del servicio correspondiente.

e.- los proveedores de servicios de telecomunicaciones que realicen ofertas conjuntas deberán ofrecer individualmente cada una de los planes y servicios que componen las mismas, de esta forma no podrán atar, ligar o supeditar bajo ningún modo o condición la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro.

El proveedor del servicio no podrá condicionar la contratación del suministro de cualquiera de los servicios ´por parte de los interesados a la entrega a cualquier título de uno o más servicios terminales, en todo caso el contrato relativo a la provisión del equipo terminal siempre será independiente del contrato de suministro del servicio de telecomunicaciones correspondiente. Las instalaciones interiores de telecomunicaciones y los equipos necesarios para proveer él o los servicios podrá ser suministrado por los proveedores de servicios de telecomunicaciones o por terceros, no pudiendo el proveedor del servicio condicionar la contratación del mismo a la contratación de la instalación interior ni de los referidos equipos. En el caso de propiedades individuales siempre que exista factibilidad técnica para ello será el suscriptor que determinará el lugar en que se ubicará el interface entre la instalación interior y la red del proveedor del servicio

respectivo, sin importar quien proveerá la instalación interior, los proveedores de los servicios de telecomunicaciones deberán ofrecer servicios de mantención y reparación de dicha instalación. Tratándose de edificio o condominio la instalación interior, deberá disponer de la capacidad necesaria para que múltiples proveedores puedan suministrar los servicios de telecomunicaciones de modo que cada uno de los copropietarios pueda elegir libremente al proveedor del servicio de telecomunicación de su preferencia, lo anterior de conformidad a las especificaciones técnicas de la normativa sectorial que corresponda, la interface entre las redes de los proveedores de los servicios regulados en el reglamento y la instalación interior estarán ubicados en el lugar que determinen el propietario del edificio o condominio tanto para acceso alámbricos o inalámbricos, debiéndose al determinar tal ubicación mantenerse la capacidad de múltiples proveedores para suministrar los servicios. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones al construir, instalar y configurar elementos de interface la instalación interior en edificios o condominios deberán dar cumplimiento a lo establecido. Para efectos del reglamento se entiende por instalación interior el conjunto de equipos cables, líneas, tableros, cajas terminales, tuberías ductos distribución aérea y subterránea y otros elementos necesarios para conectar el equipo terminal con la red del proveedor de servicio de telecomunicaciones, las instalaciones interiores deben cumplir con las normas técnicas y de homologación que le sean aplicable. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones sólo podrán cobrar por visitas de diagnósticos o de reparación que estén respaldadas por cualquier mecanismo en que conste la voluntad expresa del suscriptor,

en el caso que las instalaciones interiores sean suministradas por el proveedor del servicio de telecomunicaciones, éste sólo podrá cobrar cuando la falla sea imputable al suscriptor.

El suscriptor podrá poner término a contrato de suministro de cualquiera de los servicios de telecomunicación incluidos en el reglamento en todo momento notificando de ello al proveedor de servicio de telecomunicación correspondiente, el que deberá poner término a la provisión del servicio dentro del plazo de un día hábil, a contar del requerimiento a partir de esa fecha dejarán de devengarse los cargos fijos asociados a los servicios cuya contratación se haya finalizado, en el caso en que el proveedor haya cobrado tales cargos en forma adelantada deberá realizar las devoluciones proporcionales correspondiente. Los proveedores de los servicios de telecomunicaciones no podrá realizar acciones que dificulten el término del contrato, tratándose de sucesión por causa de muerte y para efecto de poner término al contrato de la especie bastará que la comunidad hereditaria en su caso en su conjunto o mediante el otorgamiento de un poder simple a uno de sus miembros o a un tercero requiera dicho termino acompañando el correspondiente certificado de defunción y copia de libreta de familia correspondiente.

El contrato de suministro de acceso a internet deberá referirse explícitamente a cada uno de los siguientes elementos y de ser el caso sus precios.

a.- características del servicio de acceso a internet.



b.- bloqueos de contenidos, aplicaciones o servicios a petición expresa del usuario y servicios de control parental, especificando las características operativas de éstos y las instrucciones para que el usuario pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de los mismo; y

c.- otras prestaciones propias del servicio incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al suscriptor. Los usuarios tendrán derecho a incorporar y utilizar cualquier clase de instrumento, dispositivos o aparatos en las red siempre que sean legales y que los mismos no dañen o perjudiquen la seguridad de la red o la calidad del servicio prestado a terceros.

### **DEL SERVICIO DE TELEVISION DE PAGO.**

Este contrato de suministro de televisión de pago deberá referirse explícitamente junto con lo dispuesto en normas anteriores a cada uno de los siguientes elementos y sus precios de ser el caso.

a.- El listado de canales y de los servicios que componen el plan contratado

b.- información y condiciones relacionadas con posibles modificaciones en la cantidad y tipos de canales incluidos en el plan contratado y eventuales compensaciones productos de lo anterior.

c.- servicio de bloqueos de contenidos aplicaciones o servicios a petición expresa del usuario o servicios de control parental y

d) otras prestaciones propias del servicio incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al suscriptor.

Los suscriptores tendrán derechos a descuentos e indemnizaciones producto de suspensiones, interrupciones o alteraciones del servicio de conformidad a las reglas generales y en particular según lo establecidos por la ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

EL documento de cobro deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a.- Deberá especificarse la individualización completa del suscriptor incluyendo nombres, apellidos y dirección completa del envío del documento, el número de suscriptor si le hubiere, el número de documento de cobro y para cada uno de los servicios contratados el ciclo de facturación asociado al monto cobrado, indicando la fecha de emisión, fecha de vencimiento y fecha de corte del servicio en caso de no pago, el documento de cobro deberá incluir además la fecha y monto del último pago y un cuadro gráfico o una tabla con el título facturación de los últimos seis meses, consistente en un histograma de consumo equivalente al valor total facturado en los documentos de cobro de los seis últimos meses.

b.- No podrá poseer una fecha de vencimiento inferior a veinte días corridos desde la fecha de emisión y deberá ser entregada al suscriptor con a lo menos a diez días de anticipación a su vencimiento.

c.- deberá informarse el valor total a pagar por los servicios contratados y un resumen a los cobros asociados a cada uno de dichos servicios, indicándose además aquellos afectos al impuesto al valor agregado desglosando el total afecto y el total exento. La inclusión de cobros diferentes a los anteriormente señalados deberá realizarse en un ITEM

distinto y se deberá permitir la opción de pagar éstos separadamente.

d) deberá incluir la información adicional de cada uno de los servicios de telecomunicaciones referidos en el reglamento incluyendo los cargos fijos o valor de los planes contratados, descuentos asociados a cada uno de los servicios en caso de tratarse de ofertas conjuntas y el detalle de cada uno de los cobros de los servicios paquetizados, incluyendo en este último caso la desagregación de dichos cobros en función de cada uno de los precios y tarifas que resulten aplicable.

e.- deberá informar respecto del medio de acceso para obtener información sobre el detalle de su cuenta y f.- indicar los mecanismos y lugares habilitados para su pago.

El documento de cobro deberá indicar en lugar visible los mecanismos para la interposición de reclamos y para consultar sobre la tramitación de los mismos respecto de los proveedores de servicio de telecomunicaciones, cuyos cobros se incluyan en el respectivo documento, asimismo los proveedores de servicio de telecomunicaciones deberán informar respecto de los plazos asociados al procedimiento de reclamo y la posibilidad de consultar el texto del reglamento dictado para los efectos del art.28 bis., en sus oficinas comerciales y sitio web, en el evento que el suscriptor haya impugnado algún cobro de conformidad al reglamento y pague el saldo no impugnado el o los siguientes documentos deberá constar expresamente en la sección fecha y monto del último pago la cantidad pagada y su imputación al cobro total contenido en el documento de cobro impugnado. Los plazos que contempla el reglamento se entienden de días hábiles salvo que se diga expresamente que se trata

de días corridos para estos efectos se entenderá que son inhábiles los sábados, domingos y festivos. El reglamento de los servicios de telecomunicaciones deberá estar a disposición de los suscriptores y usuarios en las oficinas comerciales de los proveedores de servicios de telecomunicaciones y en su sitio web.-