

## LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.118

Jueves 2 de Diciembre de 2021

Página 1 de 17

### Normas Generales

**CVE 2050655**

#### MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

Subsecretaría de Telecomunicaciones

#### APRUEBA REGLAMENTO SOBRE ROAMING AUTOMÁTICO Y OPERACIÓN MÓVIL VIRTUAL

Santiago, 13 de octubre de 2020.- Con esta fecha se ha decretado lo que sigue:  
Núm. 138.

Vistos:

- a) La Constitución Política de la República, especialmente el artículo 32, N° 6, y el artículo 35.
- b) El decreto ley N° 1.762, de 1977, que crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones dependiente del Ministerio de Transportes y organiza la dirección superior de las telecomunicaciones del país.
- c) La Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.
- d) La ley N° 21.245, que establece el roaming automático nacional.
- e) La ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- f) El decreto con fuerza de ley N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas para la defensa de la libre competencia.
- g) La Ley N° 18.045, de mercado de valores.
- h) La Ley N° 18.046, sobre sociedades anónimas.
- i) La Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.
- j) El decreto supremo N° 60, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el reglamento para la interoperación y difusión de la mensajería de alerta, declaración y resguardo de la infraestructura crítica de telecomunicaciones e información sobre fallas significativas en los sistemas de telecomunicaciones.
- k) La resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

Considerando:

1. Que, la ley N° 21.245, que establece el roaming automático nacional, tiene como objeto ampliar la cobertura móvil de los servicios de voz y transmisión de datos (Internet) a la mayor parte de los habitantes del país, en especial aquellos que viven en localidades, rutas o zonas con escasa conectividad digital, sin que lo anterior suponga un costo adicional para ellos. Con esta idea matriz, la referida legislación introdujo el artículo 26 bis a la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, por medio del cual establece que los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones que sean asignatarios de derechos de uso de espectro radioeléctrico deberán permitir el acceso y uso de sus facilidades a otros concesionarios de servicios públicos o que estén interesados en constituirse como tales, para la operación móvil virtual y de roaming automático. En concreto, los primeros deberán formular y mantener actualizadas ofertas de facilidades mayoristas públicas sobre la base de criterios generales, uniformes, objetivos, transparentes, orientados a costos, en condiciones económicamente viables y no discriminatorias, y suficientemente desagregadas en todos sus elementos.

2. Que, el nuevo artículo 26 bis, ya citado, dispone que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones debe expedir un reglamento que tenga por finalidad regular las normas y plazos a que se ajustará el conjunto de condiciones técnicas, económicas, operativas, comerciales

**CVE 2050655**

Director: Juan Jorge Lazo Rodríguez  
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

y otras que deberán contener las ofertas de facilidades y los respectivos contratos, conforme a los criterios y principios señalados precedentemente, así como sus posibles destinatarios, debiendo estas ofertas estar sujetas a la aprobación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. El reglamento debe fijar, además, las condiciones mínimas que garanticen el equilibrio de las partes durante la negociación y ejecución del contrato. Por último, el reglamento podrá fijar el plazo máximo de duración de los acuerdos de roaming automático que se suscriban para promover la inversión en redes y favorecer la entrada de nuevos operadores, el que no podrá ser superior a cinco años, así como instaurar y regular la existencia de comisiones técnicas que intervengan en las discrepancias producidas entre las partes en una instancia pre-arbitral.

3. Que, atendida la relevancia de una política pública de estas características y el consabido beneficio para algunos sectores del país tradicionalmente postergados, se ha procedido a dictar el cuerpo reglamentario que ponga en ejecución la normativa legal citada. En efecto, se ha profundizado en el contenido mínimo que debe comprender la oferta de facilidades para roaming automático, los criterios para su elaboración, los procedimientos para su aprobación por parte de la Subsecretaría y el protocolo que debe observarse en situaciones de emergencia, entre otros asuntos. De otra parte, se ha establecido la regulación fundamental de la operación móvil virtual, en cumplimiento de los objetivos perseguidos por la ley.

Decreto:

**Artículo único:** Apruébase el presente “reglamento sobre el servicio de roaming automático y de operación móvil virtual”:

## TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1º.** El presente reglamento tiene por objeto establecer el conjunto de normas que regulan el servicio de roaming automático y la operación móvil virtual, en atención a los criterios y principios establecidos en el artículo 26 bis de la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante también “la Ley”.

**Artículo 2º.** Para los efectos de este reglamento, los términos que a continuación se indican tendrán el siguiente significado:

a) Roaming automático: servicio que permite a los usuarios de un concesionario de servicio público de telecomunicaciones conectarse automáticamente a la red móvil de otro concesionario de servicio público de telecomunicaciones, ambos siendo asignatarios de derechos de uso sobre frecuencias del espectro radioeléctrico, en aquellas áreas del territorio nacional donde el primero carece de cobertura móvil o bien, presenta interrupciones de servicio en situaciones de emergencia, en los términos descritos en el literal k) del presente artículo y según lo establecido en el artículo 9º del presente reglamento.

b) Operación móvil virtual: modalidad de operación de un concesionario de servicio público de telefonía móvil o de transmisión de datos móviles que para atender a sus usuarios emplea la red de otro concesionario de servicio público de telecomunicaciones que es asignatario de derechos de uso sobre frecuencias del espectro radioeléctrico.

c) Red Origen: corresponde a la red móvil del concesionario de servicio público de telecomunicaciones que carece de cobertura en el área que será objeto del roaming automático, o bien, presenta interrupciones de servicio en situaciones de emergencia, en los términos descritos en el literal k) del presente artículo y según lo establecido en el artículo 9º del presente reglamento.

d) Red Visitada: corresponde a la red móvil del concesionario de servicio público de telecomunicaciones que debe atender a los usuarios del concesionario de la Red Origen con quien tiene celebrado un contrato de roaming automático.

e) Concesionario de la Red Origen: concesionario de servicio público de telecomunicaciones que es asignatario de derechos de uso sobre frecuencias del espectro radioeléctrico para operar y explotar la Red Origen.

f) Concesionario de la Red Visitada: concesionario de servicio público de telecomunicaciones que es asignatario de derechos de uso sobre frecuencias del espectro radioeléctrico para operar y explotar la Red Visitada.

g) Oferta de facilidades: propuesta comercial mayorista pública del concesionario de la Red Visitada que contiene el conjunto de condiciones técnicas, económicas, operativas, comerciales y cualquier otra, relativa ya sea al roaming automático o bien a la operación móvil virtual. Ésta

quedará sujeta al procedimiento de aprobación establecido en el artículo 18° del presente reglamento.

h) Operador Móvil Virtual (OMV): concesionario de servicio público de telecomunicaciones que realiza operación móvil virtual.

i) Operador Móvil con Red (OMR): concesionario de servicio público de telecomunicaciones que es asignatario de derechos de uso sobre frecuencias del espectro radioeléctrico para operar y explotar una red que es ofrecida para operación móvil virtual.

j) Operador nuevo o entrante: aquella persona jurídica que, para los efectos del roaming automático, adquiera la calidad de concesionario de servicio público de telefonía móvil o de transmisión de datos móvil con espectro atribuido con posterioridad a la publicación de la ley N° 21.245. Para tal efecto, no se considerará como nuevo o entrante el ingreso de personas jurídicas resultantes de la adquisición, fusión, división, transformación, u otras figuras similares, de concesionarios incumbentes que se encuentren en marcha o consolidados en el mercado, así como tampoco las personas jurídicas relacionadas con dichos concesionarios en cualquiera de los términos establecidos por la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas y por la Ley N° 18.045, de Mercado de Valores.

k) Interrupción de servicio en situaciones de emergencia: aquellas interrupciones que se producen con motivo de las situaciones de emergencia señaladas en el artículo 7° bis de la Ley que sean calificadas como Fallas Significativas en el decreto supremo N° 60, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, o la norma que lo reemplace, en adelante también “DS 60/2012 MTT”. En adelante e indistintamente interrupción.

**Artículo 3°.** La interpretación técnica de las disposiciones de este reglamento corresponde a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante “la Subsecretaría” o “Subtel”, conforme previene el artículo 6°, inciso segundo, de la Ley.

## TÍTULO II SERVICIO DE ROAMING AUTOMÁTICO

**Artículo 4°.** El concesionario de la Red Visitada se encuentra obligado, en virtud del artículo 26 bis de la Ley, a permitir el acceso y uso de sus facilidades a concesionarios de la Red Origen.

El concesionario de la Red Visitada deberá formular y mantener actualizada una oferta de facilidades, la que deberá ser elaborada de acuerdo a los criterios señalados en el siguiente artículo, así como dar cuenta, a lo menos, de las condiciones mínimas que se enumeran en el Título III de este reglamento.

**Artículo 5°.** La oferta de facilidades debe ser elaborada por el concesionario de la Red Visitada sobre la base de criterios generales, uniformes, objetivos, transparentes, orientados a costos, en condiciones económicamente viables y no discriminatorias, y suficientemente desagregadas en todos sus elementos. Para estos efectos, se entenderá por:

a) General: criterio según el cual la oferta de facilidades debe incorporar todos los servicios que el concesionario de la Red Visitada provea y que permitan a los contratantes competir en diferentes servicios y zonas geográficas concesionadas.

b) Uniforme: criterio según el cual las ofertas de facilidades deben ser similares entre sí, con la finalidad de permitir la comparación entre las ofertas existentes en el mercado, de acuerdo al estándar establecido por este reglamento.

c) Objetivo: criterio según el cual las condiciones que se establezcan en las ofertas de facilidades deberán efectuarse de manera no arbitraria, a efectos de que éstas representen de forma coherente los precios debidamente justificados en sus costos y demás elementos para la prestación de los servicios.

d) Transparente: criterio según el cual las ofertas deberán especificar la información suficiente de los servicios y facilidades que serán prestados por el concesionario de la Red Visitada. Asimismo, deberán estar publicadas en la web de los oferentes, con toda la información necesaria para realizar la evaluación por parte del interesado.

e) Orientados a costos: criterio según el cual los precios incorporados en las ofertas de facilidades deben basarse en el valor de los costos estrictamente necesarios para proveer los servicios, dando cumplimiento a lo señalado en este reglamento.

f) En condiciones económicamente viables: criterio según el cual los precios incluidos en las ofertas de facilidades deben basarse en principios de eficiencia, tales que permitan a las partes, esto es, el concesionario de la Red Origen, el concesionario de la Red visitada o el OMV,

según corresponda, proveer comercialmente los servicios obteniendo ingresos que aseguren una rentabilidad suficiente que permita el sustento económico de una empresa eficiente.

g) En condiciones no discriminatorias: criterio según el cual las ofertas de facilidades no podrán establecer mejores condiciones de carácter arbitrario o injustificado a contratantes equivalentes. Tampoco podrán, de ninguna forma, dar tratamiento diferenciado a sus usuarios respecto de los usuarios del contratante en términos de calidad de servicio y otros aspectos, según corresponda.

h) Suficientemente desagregados en todos sus elementos: criterio según el cual las ofertas de facilidades deberán ser íntegras y separadas en todos y cada uno de sus elementos, en condiciones tales que permitan los diversos modelos de negocio y, a los interesados en contratar éstas, elegir y contratar sólo aquellas facilidades que le resulten necesarias para ello, sin que la ausencia de elementos de desagregación pueda significar discriminación, exclusión del mercado o signifique dificultades en la prestación del servicio. Asimismo, no se podrá condicionar la contratación de una facilidad o servicio a la contratación de cualquier otra.

**Artículo 6°.** La oferta de facilidades debe ser única por cada grupo empresarial que integra el concesionario de la Red Visitada. Se entiende como grupo empresarial, para estos fines, a las empresas matrices, filiales, coligantes y coligadas, así como a las personas relacionadas, en conformidad con lo dispuesto en la ley N° 18.045, sobre mercado de valores, y en la ley N° 18.046, sobre sociedades anónimas.

**Artículo 7°.** La oferta de facilidades debe contemplar todas las bandas de frecuencias concesionadas para servicios públicos de telefonía móvil o de transmisión de datos móvil de que disponga el concesionario de la Red Visitada y que sean utilizadas para la prestación, por sí mismo o a través de terceros, de servicios públicos de telefonía móvil o de transmisión de datos móviles.

**Artículo 8°.** La celebración de contratos de roaming automático es obligatoria, tanto para el concesionario de la Red Visitada como para el concesionario de la Red Origen, en las siguientes localidades, rutas o zonas:

a) Localidades, rutas o zonas aisladas: corresponden a aquellas áreas geográficas definidas a partir de su condición de aislamiento, derivado del bajo nivel de integración, dificultad de acceso, entre otros, por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior y Seguridad Pública por medio del instrumento que dicte al efecto. Asimismo, corresponde también a aquellas rutas que conecten tales áreas geográficas entre ellas, y desde estas áreas hacia las zonas urbanas que correspondan. Todo lo anterior, utilizando las definiciones territoriales establecidas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

b) Localidades, rutas o zonas de baja densidad poblacional: corresponden a localidades donde la población es menor a 50 personas por kilómetro cuadrado; aquellas entidades censales con una población menor a 50 habitantes; y aquellas rutas que conecten tales áreas geográficas entre ellas, y desde estas áreas hacia las zonas urbanas que correspondan. Todo lo anterior, utilizando las definiciones territoriales y demográficas establecidas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

c) Localidades, rutas o zonas beneficiadas por proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT): corresponden a aquellas beneficiadas por proyectos subsidiables del FDT, conforme al título IV de la Ley, cuya finalidad sea dar cobertura de servicio público de telefonía móvil y transmisión de datos móviles. En la medida que se realicen nuevos proyectos subsidiables por el FDT, las áreas allí consideradas deberán ser incluidas según corresponda.

d) Localidades, rutas o zonas de servicio obligatorio: corresponden a aquellas consideradas como contraprestaciones, u otra denominación análoga, en los concursos públicos realizados y por realizar conforme al artículo 13 C de la Ley.

e) Localidades, rutas o zonas con presencia de un único operador: corresponden a aquellas que, no siendo contabilizadas en las categorías anteriores, cuentan con un solo concesionario de servicio público telefónico móvil o de transmisión de datos móvil.

El catálogo de estas localidades, rutas o zonas se establecerá por medio de una resolución de la Subsecretaría publicada en el Diario Oficial, sin perjuicio de su actualización cuando corresponda. La obligatoriedad de celebrar contratos de roaming a su respecto se extiende por todo el tiempo de duración de la concesión, para concesionarios de la Red Origen y de la Red Visitada, siempre que el concesionario de la Red Origen siga careciendo de cobertura en tales localidades, rutas o zonas.

**Artículo 9°.** La celebración de contratos de roaming automático es obligatoria, tanto para el concesionario de la Red Visitada como para el concesionario de la Red Origen, a lo largo de todo el territorio nacional para los fines de mitigar las interrupciones de la red móvil en situaciones de emergencia.

Para estos efectos, la respectiva oferta de facilidades y el contrato deberán considerar que el servicio de roaming automático deberá activarse cuando ocurran interrupciones señaladas en el literal k) del artículo 2°, del presente reglamento, que sean clasificadas en, al menos, el nivel de gravedad más bajo de acuerdo a la clasificación del artículo 38° del DS 60/2012 MTT.

Una vez ocurrida la interrupción o frente a una interrupción inminente, el concesionario de la Red de Origen deberá, en un plazo máximo que se establecerá mediante una norma técnica dictada por esta Subsecretaría, solicitar al concesionario de la Red Visitada la activación del servicio de roaming automático, en caso que la falla no haya sido solucionada. A partir de esta solicitud, el concesionario de la Red Visitada deberá activar el roaming automático en el plazo máximo que se establezca mediante norma técnica de la Subsecretaría.

El servicio de roaming automático deberá estar previamente preparado para ser activado en forma transparente para el usuario, esto es, sin intervención del mismo. La activación se realizará en todas las radiobases de todos los operadores, que cubran el área afectada por la emergencia, sin perjuicio que exista una priorización de parte del concesionario de la Red Origen respecto de las redes visitadas. Esta activación deberá permanecer por el plazo que señale una norma técnica dictada por esta Subsecretaría luego de repuesto el servicio afectado y en condiciones de servicio normal, operando como respaldo para la red del concesionario de la Red Origen.

Cada vez que se produzca una solicitud de activación de roaming en situaciones de emergencia, el concesionario de la Red Origen deberá informar a la Subsecretaría, a través de los reportes que establece el DS 60/2012 MTT en su Título V, en los plazos definidos de acuerdo a la clasificación de la falla, indicando la fecha y hora de solicitud, el área geográfica, y las radiobases afectadas. Asimismo, el concesionario de la Red Visitada deberá informar, a través de la misma plataforma contemplada en el recién mencionado Título V del DS 60/2012 MTT, la fecha y hora de habilitación de roaming y las radiobases activadas, en los plazos y formatos que la Subsecretaría establezca mediante norma técnica.

Luego de repuesto el servicio afectado y en condiciones de servicio normal, el concesionario de la Red Origen deberá remitir un reporte usando los mismos mecanismos que indica el DS 60/2012 MTT en su Título V, de acuerdo a los plazos que ahí se establezcan e indicando la hora en que se solicitó la desactivación del servicio de roaming. Asimismo, el concesionario de la Red Visitada deberá informar, a través de la plataforma contemplada en el citado Título V del DS 60/2012 MTT, la fecha y hora de deshabilitación de roaming, en los plazos y formatos que la Subsecretaría establezca mediante norma técnica.

**Artículo 10°.** Los servicios disponibles para los usuarios de la red de origen en situaciones de emergencia deberán al menos incluir servicios de voz, SMS y llamadas a niveles de emergencia, pudiendo restringir el envío y/o descarga de contenido de gran tamaño como documentos, imágenes, fotos y videos, videos-streaming entre otros; permitiendo el envío de datos con mensajes livianos.

En el caso que la emergencia produzca una falla de gravedad alta al servicio de telefonía móvil o transmisión de datos móviles, de acuerdo a la clasificación del artículo 38 del DS 60/2012 MTT, los servicios ofrecidos por el concesionario de la Red Visitada se podrán limitar a los señalados en el inciso anterior para los usuarios de ambas redes en la zona afectada.

La gestión de tráfico correspondiente será establecida por el concesionario de la Red Visitada que cubra el área afectada dependiendo de las condiciones específicas de cada falla, con el objetivo de atenuar eventuales congestiones de tráfico.

Las medidas de gestión de tráfico que se adopten en el marco de una situación de emergencia como las descritas en este articulado, estarán autorizadas para los efectos del inciso segundo, letra a) del artículo 24 H, de la Ley, hasta incluso por 2 horas después de subsanado ésta, y no serán consideradas arbitrarias para los efectos del inciso primero de la misma letra. Asimismo, los concesionarios de la Red Visitada deberán dar cumplimiento a lo establecido por el reglamento a que se refiere el Artículo 24 J de la Ley, para lo cual los operadores que presten servicios de roaming automático deberán informar en sus páginas web las condiciones relativas a las restricciones de tráfico en condiciones de emergencia.

**Artículo 11°.** Los concesionarios de Red Visitada deberán informar a Subtel las localidades, rutas y zonas donde ofrezca el servicio de roaming automático según lo establecido en el artículo

8°, indicando el detalle para cada uno de los literales de dicho artículo. Una resolución dictada por la Subsecretaría establecerá, en caso de ser necesario, los mecanismos, plazos y detalles para la entrega de esta información.

**Artículo 12°.** El servicio de roaming automático en aquellas localidades, rutas o zonas no comprendidas en el artículo 8° del presente reglamento será de carácter voluntario, a menos que se trate de un operador nuevo o entrante, en cuyo caso la obligatoriedad respecto de éste sólo será por cinco años, contados desde el inicio de los servicios.

**Artículo 13°.** El servicio de roaming automático en ningún caso podrá imponer al usuario costos adicionales asociados al mero uso de la red de un concesionario diferente del contratado por aquél.

### TÍTULO III OFERTA DE FACILIDADES DEL SERVICIO DE ROAMING AUTOMÁTICO

**Artículo 14°.** La oferta de facilidades para el servicio de roaming automático que debe formular y mantener actualizada el concesionario de la Red Visitada debe considerar un conjunto de condiciones técnicas, económicas, operativas y comerciales, entre otras, que permitan a cualquier interesado en la oferta conocer los costos, implicancias técnicas y obligaciones a que se encontraría obligado en el evento de la celebración del contrato de roaming automático.

La oferta de facilidades para el servicio de roaming automático deberá cumplir con los criterios regulados en el inciso 1° del artículo 26 bis de la Ley y en el artículo 5° de este reglamento.

**Artículo 15°.** Las condiciones técnicas y operativas deberán encontrarse incorporadas en la oferta de facilidades para roaming automático, así como también en el contrato de roaming automático que se celebre, dando cumplimiento a las siguientes normas y plazos:

a) **Parámetros de calidad:** Las ofertas de facilidades deberán precisar los parámetros de calidad para la provisión de los servicios, así como los acuerdos de nivel de servicio (service level agreement, en adelante “SLA”) para su implementación. Sin perjuicio de lo anterior, la calidad del servicio deberá cumplir con los estándares determinados por la normativa técnica vigente y no podrá ser inferior a la calidad que el concesionario de la Red Visitada ofrece a sus propios usuarios, salvo las limitaciones en condiciones de emergencia establecidas en los artículos 9° y 10° de este reglamento. Para efectos de verificar lo dispuesto en este literal, el concesionario de la Red Visitada deberá entregar a los interesados en contratar los parámetros de medición de calidad de servicio que aplican a su red y acordar los mecanismos de revisión de dichos parámetros.

b) **Obligación de habilitación:** En localidades, zonas y rutas donde se establece la obligación de celebración de contratos de roaming automático, deberán estar habilitados todos los concesionarios de servicios públicos de telefonía móvil o transmisión de datos móviles para la prestación de servicio a usuarios finales, en la totalidad de la cobertura del área en cuestión, ya sea como concesionario de la Red Visitada o concesionario de la Red Origen.

c) **Puntos de interconexión y diagrama:** Las ofertas de facilidades deberán establecer claramente todas las ubicaciones del o los puntos de presencia donde sea factible la interconexión entre la Red Visitada y la Red Origen. Asimismo, incorporarán un esquema de alto nivel que resuma el alcance del o los servicios prestados, el detalle de la solución técnica de red, incluyendo los elementos de red con los respectivos requerimientos y/o restricciones, las características técnicas y operativas de ellos, un diagrama esquemático de enlace entre las redes, las características técnicas de las señales transmitidas, las capacidades, y todas las condiciones técnicas necesarias para la interconexión.

d) **Tabla de responsabilidades:** La oferta de facilidades deberá contener tablas de responsabilidades de los concesionarios de la Red Visitada y de la Red Origen de manera diferenciada, y de ser necesario, por tecnología de redes, tales como procedimientos para la habilitación, puesta en marcha, operación, mantenimiento de las redes de los diferentes servicios. Dichos procedimientos deberán incluir, entre otros, los tiempos de respuesta y cronogramas asociados a las diferentes actividades. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán acordar incluir mayor detalle respecto de lo señalado previamente en los contratos de prestación de servicio de roaming.

e) **Homologación de equipos:** Las ofertas de facilidades no podrán exigir homologación de equipos ni tarjetas SIM, excepto la establecida en la normativa que se encuentre vigente.

f) Mecanismos asociados a tráficos y su respectiva tarificación: La oferta de facilidades deberá contemplar en detalle mecanismos de medición, verificación y tasación del tráfico de todos los servicios que disponga el concesionario de la Red Visitada.

g) Seguridad y privacidad de los datos: La oferta de facilidades deberá incluir y describir en detalle las medidas, software, hardware y procedimientos que garanticen la seguridad, privacidad de los datos y la vida privada de las personas conforme a lo establecido en la ley N° 19.628, y toda otra regulación pertinente que sea aplicable a dichas materias. Estas obligaciones también se aplicarán para medidas anti fraude a implementar.

h) Fallas, mantenimiento y emergencias: La oferta de facilidades deberá contener un protocolo en caso de fallas, de mantenimiento de red y otro para emergencias, con SLA de supervisión del proceso, tales como tiempos de notificación, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, así como también una lista de contactos.

i) Intercambio de información para negociación: La oferta de facilidades deberá señalar que previo a la suscripción de contratos de roaming automático, los concesionarios de la Red Origen y de la Red Visitada deberán intercambiar la lista completa de todas las radiobases con sus ubicaciones geográficas y los respectivos mapas de cobertura. Asimismo, la oferta deberá contemplar las características técnicas de los equipos y tecnologías de transmisión de red del concesionario de la Red Visitada, con el objeto de que la otra parte pueda evaluar en detalle la oferta de facilidades, de tal manera que pueda identificar los elementos que le interesa contratar. Para efectos de lo indicado en el inciso cuarto del artículo 26 bis de la Ley, en lo relativo a localidades, zonas y rutas, las obligaciones señaladas en este literal relacionadas con el intercambio de la lista completa de todas las radiobases con sus ubicaciones geográficas y los respectivos mapas de cobertura se entenderá referida únicamente respecto de las ubicadas en dichas localidades, zonas y rutas.

j) Proyecciones de tráfico: La oferta de facilidades deberá señalar que el concesionario de la Red Origen deberá entregar al concesionario de la Red Visitada sus proyecciones de tráfico, incluyendo aquellas mediciones a que se refiere la normativa emitida en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 24 K de la Ley, las que deberán ser suficientemente desagregadas para que este último pueda preparar su red para el tráfico adicional, realizar las configuraciones necesarias para aceptar al usuario de la Red de Origen, en condiciones que le permitan hacer roaming de modo automático, sin que el usuario tenga que realizar intervención alguna. Por su parte, el concesionario de la Red Origen será responsable de configurar en las simcard de sus usuarios todo aquello que les permita a éstos acceder al servicio de roaming en forma automática.

k) Entrega de información al concesionario de la Red Origen: La oferta de facilidades deberá señalar que el concesionario de la Red Visitada proveerá al respectivo concesionario de la Red Origen toda la información desagregada relativa a la distribución del tráfico generado por los usuarios de este último, así como todos los datos y mediciones necesarias para que éste lleve adelante la gestión comercial, técnica y operativa de los servicios que provee.

l) Traspaso a la Red Visitada: La oferta de facilidades deberá señalar que el traspaso de los usuarios desde la Red Origen a la Red Visitada, cuando esta última se encuentre disponible, deberá ser transparente al usuario, no requiriendo que este realice configuración alguna en su equipo. Esta condición también aplicará para el traspaso desde la Red Visitada a la Red Origen, cuando el usuario retorne al área de cobertura de esta última. Los estándares de cumplimiento de traspaso desde una red a otra serán definidos por la Subsecretaría, en caso de ser necesario, mediante una norma técnica que dicte al efecto. Asimismo, cuando el usuario se ubique en una zona donde tenga cobertura del concesionario de la Red Origen y del concesionario de la Red Visitada en condiciones equivalentes, la red preferente para prestar el servicio al usuario deberá ser la primera.

m) Llamadas a niveles de emergencia: La oferta de facilidades deberá señalar que cuando los usuarios de la Red Origen se encuentren haciendo uso de la Red Visitada y realicen llamadas a los servicios de niveles de emergencia, será responsabilidad del concesionario de la Red Visitada enrutarlas a su destino, así como dar cumplimiento a lo establecido en la normativa correspondiente.

n) Intercambio de información para operación: La oferta de facilidades deberá precisar los mecanismos para intercambio de información, así como los plazos máximos en que éste se realizará. La información deberá ser intercambiada con una anticipación que permita a ambas partes realizar los ajustes necesarios para garantizar la prestación y continuidad de sus respectivos servicios a los usuarios finales, así como contar con una adecuada definición de las respectivas estrategias comerciales y, en general, cumplir con cualquier clase de requerimiento de información efectuado por la Subsecretaría u otras entidades públicas en el marco de sus respectivas competencias. A tales efectos, la oferta de facilidades establecerá mecanismos

expeditos de solicitud de información por parte del concesionario de la Red Origen, y de respuesta y entrega de la información por parte del concesionario de la Red Visitada, y viceversa, que considere aquellos casos en que la entrega de información sea requerida de manera periódica, y al mismo tiempo, establezca sanciones por el incumplimiento de los plazos máximos acordados.

Con todo, la información que una parte requiera de la otra será la estrictamente necesaria para la prestación del servicio. Por lo mismo, se deberán adoptar todas las medidas técnicas que sean necesarias para que cada parte sólo tenga acceso a la información que resulte imprescindible para la prestación del servicio contratado, con especial resguardo de las disposiciones contenidas en la ley N° 19.628, así como aquellas establecidas en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 211, de 1973. Ambas partes deberán guardar confidencialidad de la información que intercambien como consecuencia del contrato que suscriban o durante el período de negociación, la que sólo podrá ser usada para los fines para los que fue facilitada.

o) Servicios adicionales: El contrato de roaming automático podrá establecer formas y procedimientos para la provisión de servicios adicionales, tales como operación, transporte de tráfico, mantenimiento, administración, servicios de valor agregado, y otros que las partes acuerden.

p) Cambios en la información de red: La oferta de facilidades deberá incluir procedimientos para intercambios de información por cambios en la red que impacten el servicio.

q) Procedimiento de solicitud: La oferta de facilidades deberá incluir un procedimiento para la solicitud de la prestación del servicio de roaming automático, indicando lista de contactos y correo electrónico. Una vez recibida dicha solicitud, el concesionario de la Red Visitada deberá contestar en un plazo máximo de cinco días hábiles. Con todo, para efectos de los servicios de roaming para entrantes nuevos, la etapa de negociación no podrá superar los 90 días corridos.

r) Bloqueo de equipos y portabilidad: El concesionario de la Red Origen será el responsable de la implementación del bloqueo de equipos, de acuerdo a la normativa vigente, así como del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la portabilidad numérica.

s) Especificaciones para roaming en situaciones de emergencia: La oferta de facilidades deberá considerar las exigencias previstas en los artículos 9° y 10° del presente reglamento respecto del roaming en situaciones de emergencia.

**Artículo 16°.** Las condiciones económicas y comerciales deberán encontrarse incorporadas en la oferta de facilidades para roaming automático, así como también en el respectivo contrato que se celebre, dando cumplimiento a las siguientes normas y plazos:

a) Precios: Las ofertas de facilidades deberán indicar los precios asociados a cada uno de los servicios que sean provistos sobre las respectivas redes, tecnologías y bandas de frecuencias de espectro radioeléctrico, permitiendo de este modo que el concesionario de la Red Origen tenga acceso a éstas, a través de precios económicamente viables para ambas partes, orientados a costos, transparentes y no discriminatorios.

b) Determinación del precio: La oferta de facilidades que formule el concesionario de la Red Visitada deberá incluir precios que reflejen la estructura de costos directos que los fundamentan, basados en principios de eficiencia técnica y económica. Deberá considerar la compartición de dichos costos con otros servicios que provea el concesionario de la Red Visitada.

Para efectos de determinar el precio de cada uno de los servicios en localidades, zonas y rutas definidas en el artículo 8° de este reglamento, así como aquellos prestados a nuevos operadores, según lo establecido en el inciso quinto del artículo 26 bis de la Ley, el concesionario de la Red Visitada considerará el costo directo total, esto es, la inversión directa requerida y sus costos directos de explotación, incluyendo la depreciación, el valor residual de los activos, las tasas de tributación y de costo de capital. Para estos fines, por costos directos se entenderán aquellos costos que son indispensables para proveer servicios en las áreas mencionadas, quedando excluidos todos aquellos costos indirectos que no están relacionados con la provisión de los servicios en aquellas áreas.

A partir de lo previamente señalado, el concesionario de la Red Visitada calculará un precio de renta periódico, basado en la mensualización en cuotas a la tasa de costo de capital, de los montos de inversión de capital indispensable que no dependan directamente de los volúmenes de demanda, es decir, infraestructura de transmisión, torres, equipamiento de estación base, terrenos y otras si corresponde. Lo anterior se calculará utilizando un horizonte de proyección que no podrá ser inferior a cinco años, considerando la razonabilidad de las vidas útiles de los activos.



Para los costos directos de explotación, es decir, aquellos no considerados en el inciso anterior y que son indispensables, los precios se calcularán como el costo medio para cada servicio a partir del volumen promedio de prestación de cada uno, durante el horizonte de proyección, el cual no podrá ser inferior a cinco años.

En el caso de roaming para situaciones de emergencia, señalado en la parte final del inciso cuarto del artículo 26 bis de la Ley, el concesionario de la Red Visitada sólo considerará los costos directos de explotación relacionados a la infraestructura y acotadas a las eventuales restricciones aplicadas según lo establecido en el artículo 10° del reglamento. A partir de lo anterior, para los costos directos variables, se calculará el costo medio de explotación para cada servicio a partir del volumen promedio de prestación de cada uno, durante el horizonte de proyección, el cual no podrá ser inferior a cinco años.

Para efectos de la determinación de los costos, se deberán descontar los subsidios recibidos que afecten los costos directos referidos en este literal, así como las vidas útiles de los activos.

c) Especificaciones para los cálculos: El concesionario de la Red Visitada deberá realizar proyecciones de demanda para cada uno de los servicios que éste provea, las que deberán ser representativas de las demandas reales del mismo. La tasa de costo de capital a utilizar deberá presentar consistencia con las tasas aplicadas en el mercado para proyectos equivalentes y de similar riesgo. Asimismo, el valor residual corresponderá al valor económico de las inversiones al final del horizonte de cálculo. Dicho valor residual será el que resulte de aplicar una metodología que considere calcular la anualidad que financiaría el valor del activo en el año cero calculada para la vida útil del activo, utilizando la tasa de costo de capital. De este modo, el valor residual de cada activo se determinará como el valor presente al final del último año de las anualidades que restan por pagar. Los valores deberán ser expresados en pesos chilenos, al 31 de diciembre del año anterior al que se solicite la aprobación de la oferta de facilidades.

d) Unidades de cobro: En la oferta de facilidades deberán señalarse los precios para los servicios móviles de voz, datos, mensajería SMS y USSD, y cualquier otro servicio soportado por la red. Las unidades de facturación variables serán el segundo para el servicio de voz; el kilobyte para el servicio de datos móviles; y el mensaje para SMS y USSD.

e) Categorías de precios: Las ofertas de facilidades deberán establecer las siguientes categorías para los precios: la primera referida a las localidades, rutas y zonas; la segunda referida a las situaciones de emergencia, ambas según lo establecido en el inciso cuarto del artículo 26 bis de la Ley; y la tercera para concesionarios entrantes, de acuerdo a lo establecido en el inciso quinto del artículo antes mencionado. Para cada categoría, los precios de los servicios serán únicos para todo el territorio nacional.

f) Prohibición de cobros no listados en la oferta de facilidades: El concesionario de la Red Visitada no podrá realizar cobros adicionales a los establecidos en la oferta de facilidades que se encuentre vigente.

g) Descuentos por volumen: En caso que los precios incluidos en la oferta de facilidades incorporen descuentos asociados a volúmenes (niveles de facturación, tráfico u otro), tales descuentos deberán estar basados en eficiencias económicas, lo cual deberá ser debidamente fundamentado al momento de la solicitud de aprobación de dicha oferta por la Subsecretaría.

h) Mínimos de facturación y otros cobros: La oferta de facilidades no podrá incluir mínimos de facturación ni otras condiciones que alteren los precios de los servicios de forma indirecta. En caso de solicitar boletas de garantía, éstas deberán considerar montos justificados, económicamente viables, no arbitrarios y que no signifiquen barreras de entrada para la celebración de los acuerdos.

i) Traspaso de cobros al usuario final: El concesionario de la Red Origen deberá dar cumplimiento a lo establecido en el inciso tercero del artículo 26 bis de la Ley, esto es, no imponer costos adicionales al usuario asociados al mero uso de la red de una concesionaria diferente a la contratada por éste.

j) Antecedentes para cálculos de precios: El concesionario de la Red Visitada, al momento de solicitar la aprobación de su oferta de facilidades, deberá entregar todos los antecedentes que haya utilizado para calcular las tarifas (planillas, modelos y cualquier otra información) y adjuntar un documento en el cual se explique en detalle los cálculos realizados, incluyendo al menos el período de horizonte de las proyecciones, los criterios de proyección de las demandas, las tecnologías, las fuentes para la obtención de los costos, los criterios de deflactación, los criterios de asignación para los costos compartidos, la metodología de cálculo para la determinación de las tarifas y los parámetros involucrados, y todo otro aspecto que sea necesario especificar e informar para el completo entendimiento de los precios establecidos en la oferta.

k) Sustentación de información: El concesionario de la Red Visitada deberá sustentar ante la Subsecretaría toda la información de costos que utilice mediante la entrega de facturas, contratos y otros documentos que representen costos reales, los cuales no podrán ser de elaboración propia.

En caso de no entregar lo solicitado, o que lo entregado, según lo determine la Subsecretaría, no considere los criterios enunciados en este reglamento, este organismo dará un plazo para subsanarlo, de conformidad al procedimiento establecido en el artículo 18° del presente reglamento.

l) Costos de habilitación: En caso de que el concesionario de la Red Visitada cobre por costos de habilitación y/o activación, entendiéndose por tales aquellos en los que deba incurrir éste para llevar a cabo la integración con la Red Origen, la oferta deberá identificar las partidas que los componen y sus respectivos costos, con un nivel de desagregación que permita un claro entendimiento de la información utilizada. Por otra parte, en caso de que el concesionario de la Red Origen ya haya pagado los cargos mencionados previamente al concesionario de la Red Visitada, en virtud de un acuerdo previamente suscrito, este último no podrá volver a cobrarlos al primero.

m) Reajuste de precios: La oferta de facilidades deberá incorporar un mecanismo mensual de reajustabilidad de precios. Dicho mecanismo no podrá ser discriminatorio respecto de los reajustes aplicados a la oferta comercial disponible a público del concesionario de la Red Visitada.

n) Información para facturación: Las ofertas de facilidades deberán precisar las condiciones de suministro oportuno de toda la información necesaria para la facturación de los servicios prestados al concesionario de la Red Origen, y toda aquella información de respaldo de la misma, a través de los mecanismos que se señalen en las ofertas, con una anticipación no inferior a 30 días a la fecha de pago, estableciendo el procedimiento de impugnación de la misma.

o) Procedimiento de liquidación: La oferta de facilidades deberá precisar el procedimiento de liquidación y pago de los servicios y facilidades acordados, incluyendo al menos los plazos y fechas de pagos de las facturas emitidas, el procedimiento a aplicar en el caso de retraso en los pagos. Asimismo, deberá hacer explícito el procedimiento de revisión de las liquidaciones que fueren impugnadas.

p) Tarifas de interconexión: El concesionario de la Red Origen será responsable de pagar y cobrar las tarifas de interconexión que correspondan de conformidad con el artículo 25 de la Ley.

**Artículo 17°.** El concesionario de la Red Visitada podrá establecer condiciones adicionales a las precedentemente señaladas, pero deberá expresarlas en la oferta de facilidades y en el contrato de roaming automático que se celebre. Estas condiciones deberán, en todo caso, encontrarse en armonía con las demás condiciones establecidas en el presente reglamento y garantizar el equilibrio de las partes durante la negociación y la ejecución del contrato.

**Artículo 18°.** El concesionario de la Red Visitada deberá solicitar a la Subsecretaría la aprobación de la oferta de facilidades y sus respectivas modificaciones, según las condiciones y plazos establecidos en el presente reglamento. Ocurrido lo anterior, la Subsecretaría tendrá un plazo de 90 días hábiles para aprobar, mediante resolución, o realizar observaciones, mediante oficio, a dicha oferta de facilidades o su modificación.

En caso de que no se acompañen los antecedentes que correspondan o de que éstos no se ajusten a los requerimientos exigidos, la Subsecretaría, dentro del plazo antes indicado, podrá solicitar al concesionario de la Red Visitada que realice las aclaraciones, modificaciones o complementaciones que correspondan, para lo cual el mencionado concesionario contará con un plazo de 10 días hábiles. En caso que no se dé pleno cumplimiento a lo solicitado por la Subsecretaría, ésta podrá realizar la aprobación de la oferta de facilidades con observaciones o rechazarla. En este último caso, el concesionario de la Red Visitada deberá, dentro del plazo de 10 días hábiles contados de la notificación del rechazo, someter una nueva oferta a aprobación, la que deberá ajustarse a las observaciones que, conforme al reglamento, hubiere formulado anteriormente la Subsecretaría. El incumplimiento por parte del concesionario de la Red Visitada de la obligación de someter una nueva oferta a aprobación dentro del plazo fijado al efecto o que la sometida a aprobación subsane las observaciones formuladas por la Subsecretaría, será sancionado de conformidad al artículo 32° del presente reglamento. En todo caso, el concesionario deberá presentar a aprobación y ajustar su oferta a las observaciones de la Subsecretaría.

Dicha oferta se entenderá vigente una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que la dé por aprobada, ya sea con observaciones o sin éstas. Así también se entenderá vigente la oferta anterior mientras no se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe una modificación a las ofertas de facilidades ya presentadas.

En el caso de otorgarse nuevas concesiones que conlleven la asignación de espectro, el plazo de presentación de la oferta de facilidades ante la Subsecretaría, para su aprobación, será de 90 días hábiles contados desde la total tramitación del acto administrativo que otorga la

concesión respectiva. Lo anterior, es sin perjuicio de los plazos que eventualmente se establezcan en bases de concurso, o en aquellos decretos que otorguen o modifiquen la respectiva concesión por cambio de titular.

La oferta de facilidades sometida a aprobación deberá acompañar un resumen ejecutivo de su contenido, un informe técnico, así como todos aquellos antecedentes de costos que la sustenten. En caso de que se trate de una modificación a una oferta ya vigente, tanto el resumen ejecutivo, como el informe técnico, y los antecedentes de costos que la sustenten, deberán hacer expresa mención a las materias modificadas.

La oferta de facilidades deberá ser actualizada cada vez que el concesionario de la Red Visitada implemente un avance tecnológico, exista un cambio regulatorio que le sea aplicable, se experimenten cambios a la baja en sus costos o implemente nuevos servicios o aplicaciones, así como otras condiciones generales de mercado que así lo justifiquen y tengan impacto relevante en el contenido de la oferta de facilidades. Dicha actualización se materializará a través de una solicitud de modificación por parte del concesionario de la Red Visitada, la que deberá ser presentada en un plazo máximo de 10 días corridos contabilizados desde la ocurrencia del evento que motivó la actualización. Sin perjuicio de la responsabilidad infraccional a que dé lugar el incumplimiento de la obligación de presentar en el plazo establecido la solicitud de actualización anterior, la Subsecretaría podrá solicitar de forma fundada y de oficio una modificación de las ofertas de facilidades vigentes en caso de que se genere cualquiera de las hipótesis señaladas previamente.

Las modificaciones a las ofertas de facilidades deberán siempre considerar condiciones más ventajosas para el concesionario de la Red Origen que las que se encuentren vigentes a la fecha de modificación de las mismas.

Cada vez que los concesionarios de la Red Visitada incorporen condiciones más favorables que las anteriormente ofrecidas, deberán brindar la posibilidad de hacerlas extensivas a los contratos de roaming automático que mantengan en ese momento vigentes. Para estos efectos, dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles siguientes a la publicación de la oferta actualizada en la página web del respectivo concesionario de la Red Visitada, este último deberá comunicar por escrito tal circunstancia a los concesionarios de la Red Origen con quienes tenga contratos vigentes.

Asimismo, si un concesionario de la Red Origen acuerda con un concesionario de la Red Visitada mejores condiciones no contenidas en la oferta de facilidades vigente, deberá este último notificar de ello a la Subsecretaría dentro de los siguientes 15 días hábiles desde su suscripción y agregarlas dentro del mismo plazo a los demás contratos que mantenga vigentes con otros concesionarios de Red Origen. Adicionalmente, el concesionario de la Red Visitada deberá ingresar la correspondiente modificación de la oferta de facilidades vigente dando cuenta de esas mejores condiciones, con arreglo al procedimiento establecido en este artículo.

Para efectos de otorgar una mayor publicidad a las ofertas de facilidades una vez que se encuentren vigentes, el concesionario de la Red Visitada deberá publicarlas en un lugar visible y de forma permanente en el sitio web de la respectiva concesionaria.

Con todo, la aprobación de las ofertas de facilidades o sus respectivas modificaciones por parte de la Subsecretaría serán dentro del marco exclusivo de sus competencias y sin perjuicio de las revisiones que puedan realizar con posterioridad aquellos órganos que sean competentes.

**Artículo 19°.** Las obligaciones, responsabilidades y derechos que se establezcan en las ofertas de facilidades y en los contratos de roaming automático deberán siempre respetar el equilibrio de las partes durante la negociación y ejecución del contrato. Con el objeto de asegurar este equilibrio se deberán observar las siguientes condiciones:

a) Vigencia de los contratos de roaming para nuevos operadores: El contrato que se suscriba entre un concesionario ya consolidado en el mercado y un nuevo concesionario deberá tener un plazo de vigencia no superior a cinco años. El nuevo operador o concesionario de la Red Origen podrá siempre poner término anticipado al contrato dando aviso con la anticipación que estipulen las partes, la que no podrá ser inferior a 90 días corridos ni superior a 180 días corridos.

b) Envío a Subtel de los contratos suscritos: El concesionario de la Red Origen y el concesionario de la Red Visitada deberán remitir a la Subsecretaría una copia del contrato de roaming automático que suscriban, así como de sus respectivas modificaciones o adecuaciones, dentro del término de los cinco días hábiles siguientes a la celebración de dicho acuerdo. Lo anterior, es sin perjuicio del plazo establecido para el caso particular descrito en el inciso noveno del artículo 18° del presente reglamento.

c) Prohibición de cláusulas de exclusividad: El contrato que se suscriba a partir de lo señalado en este reglamento no podrá incorporar cláusulas de exclusividad. Por lo tanto, las

partes contratantes dispondrán de libertad para contratar, en cualquier momento, la prestación de los mismos u otros servicios con otros concesionarios, siempre que no perjudiquen al usuario final.

d) Limitación de responsabilidades: Los concesionarios de la Red Origen y los concesionarios de la Red Visitada, en su calidad de concesionarios de servicio público de telecomunicaciones, estarán sujetos a los derechos y obligaciones que establece la Ley, siendo responsables directamente ante el usuario final, los otros concesionarios y frente a la Subtel del mismo modo que cualquier otro concesionario. Para ello, deberán mantener una relación contractual directa con los usuarios finales, no pudiendo desligar sus responsabilidades particulares al propietario de la red. Lo anterior es sin perjuicio de las indemnizaciones y descuentos que corresponda efectuar al concesionario de la Red Visitada por las interrupciones de los servicios que preste al concesionario de la Red Origen, en términos no menos favorables a los estipulados en el artículo 27° de la Ley, o cualquier otro incumplimiento de las condiciones que establezca el contrato de roaming por la interrupción de los servicios prestados.

e) Mejores condiciones en las ofertas de facilidades y en los contratos de roaming: Las ofertas que un concesionario de la Red Visitada elabore y publique después de la entrada en vigencia del presente reglamento no podrá contener condiciones que, a equivalentes requerimientos, resulten menos ventajosas que aquellas que se comprendan en acuerdos de roaming vigentes.

#### TÍTULO IV OPERACIÓN MÓVIL VIRTUAL Y SU RESPECTIVA OFERTA DE FACILIDADES

**Artículo 20°.** Los OMRs se encuentran obligados, en virtud del artículo 26 bis de la Ley, a permitir el acceso y uso de sus facilidades a OMV o interesados en constituirse como tales.

**Artículo 21°.** Los OMRs deberán formular y mantener actualizada una oferta de facilidades, la que deberá ser elaborada de acuerdo a los mismos criterios señalados en el artículo 5° del presente reglamento y, adicionalmente, deben dar cuenta a lo menos, de las condiciones mínimas técnicas, operativas, económicas, comerciales y otras que se determinen en el presente reglamento. Asimismo, deberán dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 6°, 7°, 18° y 19° de este reglamento, según corresponda.

El OMR podrá establecer condiciones adicionales, distintas a las señaladas en los siguientes artículos, pero deberá expresarlas en la oferta de facilidades y en el contrato para operación móvil virtual que se celebre. Estas condiciones deberán, en todo caso, encontrarse en armonía con las demás condiciones establecidas en el presente reglamento, especialmente con los criterios establecidos en el inciso primero del artículo 26 bis de la Ley y el artículo 5° de este reglamento.

**Artículo 22°.** Las condiciones técnicas y operativas deben encontrarse incorporadas en la oferta de facilidades para operación móvil virtual, así como también en el contrato que el OMV deba suscribir con el OMR, dando cumplimiento a las siguientes normas y plazos:

a) Parámetros de calidad: La oferta de facilidades deberá precisar los parámetros de calidad para la provisión de los servicios y SLA para su implementación. Sin perjuicio de lo anterior, la calidad del servicio debe cumplir con los estándares determinados por la normativa técnica vigente y no podrá ser inferior a la calidad que los OMRs ofrecen a sus propios usuarios, salvo las limitaciones en condiciones de emergencia de acuerdo a lo establecido en el artículo 10° de este reglamento. Para efectos de verificar lo dispuesto en este artículo, los OMRs deberán entregar a los contratantes los parámetros de medición de calidad de servicio que aplican a su red y acordar los mecanismos de revisión de dichos parámetros.

b) Puntos de interconexión y diagrama: La oferta de facilidades deberá establecer claramente todas las ubicaciones del o los punto(s) de presencia donde sea factible la conexión entre la red de los OMRs y los OMVs, de ser necesaria, e incorporarán un esquema de alto nivel que resuma el alcance del o los servicios prestados, el detalle de la solución técnica de red, incluyendo los elementos de red con los respectivos requerimientos y/o restricciones, las características técnicas y operativas de ellos, un diagrama esquemático de enlace entre las redes, las características técnicas de las señales transmitidas, las capacidades, y todas las condiciones técnicas necesarias para la conexión.

c) Tabla de responsabilidades: La oferta de facilidades deberá contener tablas de responsabilidades de los OMRs y los OMVs diferenciadas, de ser necesario, por tecnología de redes, así como: procedimientos para la habilitación, puesta en marcha, operación, mantenimiento de las redes de los diferentes servicios, entre otros. Dichos procedimientos

deberán incluir, entre otros, los tiempos de respuesta y cronogramas asociados a las diferentes actividades. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán acordar incluir mayor detalle en los contratos de prestación de servicio para operación móvil virtual.

d) Homologación de equipos: La oferta de facilidades deberá mantener actualizado un listado de equipos terminales, sus respectivos software y proveedores de tarjetas SIM homologados por el OMR, para los cuales no podrá exigir homologación adicional. La oferta de facilidades para operación móvil virtual deberá contener los procedimientos, plazos expeditos, precios y las especificaciones para la homologación de equipos terminales, software y tarjetas SIM, no incluidos en el listado mencionado. Asimismo, deberá contener el detalle de los protocolos que resulten necesarios para ejecutar dichos procedimientos.

No podrá exigirse a los OMVs otra homologación de equipos, software y tarjetas SIM, distinta de la que el respectivo OMR aplique para su operación.

e) Mecanismos asociados a tráfico: La oferta de facilidades deberá contemplar en detalle mecanismos de medición, verificación y tasación del tráfico de todos los servicios que disponga el OMR.

f) Seguridad y privacidad de los datos: La oferta de facilidades deberá incluir y declarar en detalle las medidas, software, hardware y procedimientos que garanticen la seguridad, privacidad de los datos y la vida privada de las personas conforme a lo establecido en la ley N° 19.628 y toda otra regulación pertinente que sea aplicable a dichas materias. Las obligaciones anteriores también se aplicarán para medidas anti fraude a implementar.

g) Fallas, mantenimiento y emergencias: La oferta de facilidades para operación móvil virtual deberá contener un protocolo en caso de fallas, de mantenimiento de red y otro para emergencias, con SLA de supervisión del proceso tales como tiempos de notificación, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, así como también una lista de contactos, entre otros.

h) Intercambio de información para negociación: La oferta de facilidades deberá señalar que previo a la suscripción de acuerdos, el OMR deberá entregar la lista completa de todas las radio bases con sus ubicaciones geográficas y los respectivos mapas de cobertura. Además, el OMR deberá entregar la descripción de la arquitectura de su red, incluyendo al menos las características técnicas de los equipos y tecnologías de transmisión de su red, con el objeto que el OMV pueda evaluar una oferta lo suficientemente desagregada, de modo tal que pueda identificar los elementos que le interesa contratar.

i) Proyecciones de tráfico: La oferta de facilidades deberá señalar que el OMV deberá entregar al OMR sus proyecciones de tráfico incluyendo aquellas mediciones a que se refiere la normativa emitida en cumplimiento del artículo 26 bis de la Ley, las que deberán ser suficientemente desagregadas para que este último pueda preparar su red para el tráfico adicional y realizar las configuraciones necesarias para dar servicio a los usuarios del OMV. Por su parte, el OMR deberá proveer al respectivo OMV toda la información desagregada y detallada relativa al tráfico generada por los usuarios de este último.

j) Llamadas a niveles de emergencia: Cuando los usuarios del OMV realicen llamadas a los servicios de niveles de emergencia, será responsabilidad del OMR el cumplimiento de lo establecido en la normativa.

k) Intercambio de información de la operación: La oferta de facilidades deberá precisar los mecanismos para intercambio de información, así como los plazos máximos en que éste se realizará. La información deberá ser intercambiada con una anticipación que permita a ambas partes realizar los ajustes necesarios para garantizar la prestación y continuidad de sus respectivos servicios a los usuarios finales, así como contar con una adecuada definición de las respectivas estrategias comerciales y, en general, cumplir con cualquier clase de requerimiento de información efectuado por la Subsecretaría u otras entidades públicas. A tales efectos, la oferta de facilidades para operación móvil virtual establecerá mecanismos expeditos de solicitud de información por parte del OMV, y de respuesta y entrega de la información por parte del OMR, y viceversa, que considere aquellos casos en que la entrega de información sea requerida de manera periódica, y al mismo tiempo defina sanciones por el incumplimiento de los plazos máximos acordados.

Con todo, la información que una parte requiera de la otra será la estrictamente necesaria para la prestación del servicio. Por lo mismo, se deberán adoptar todas las medidas técnicas que sean necesarias para que cada parte sólo tenga acceso a la información que resulte imprescindible para la prestación del servicio contratado a través del Acuerdo, con especial resguardo de las disposiciones contenidas en la ley N° 19.628, como aquellas establecidas en resguardo de la defensa de la libre competencia en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 211, de 1973.

Ambas partes deberán guardar confidencialidad de la información que intercambien como consecuencia del contrato que suscriban o en el periodo de negociación, la que sólo podrá ser usada para los fines para los que fue facilitada.

l) Servicios adicionales: El contrato podrá establecer formas y procedimientos para la provisión de servicios adicionales, tales como operación, transporte de tráfico, mantenimiento, administración, servicios de valor agregado, y otros que las partes acuerden.

m) Cambios en información de red: La oferta de facilidades deberá incluir procedimientos para intercambios de información por cambios en la red del OMR que impacten el servicio.

n) Procedimiento de solicitud: La oferta de facilidades deberá incluir un procedimiento para la solicitud de la prestación del servicio de operación móvil virtual, indicando lista de contactos y correo electrónico. Una vez recibida dicha solicitud, el OMR deberá contestar en un plazo máximo de cinco días hábiles. Con todo, la etapa de negociación no podrá superar los 90 días corridos.

o) Bloqueo de equipos y portabilidad: El OMR será el responsable de la implementación del bloqueo de equipos, de acuerdo a la normativa vigente, así como del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la portabilidad numérica.

p) Código red móvil: Los OMVs podrán utilizar su propio código de red móvil, debiendo el respectivo OMR aceptar el uso del mismo.

**Artículo 23°.** Las condiciones económicas y comerciales deben encontrarse incorporadas en la oferta de facilidades para operación móvil virtual, así como también en el contrato para operación móvil virtual que se celebre, dando cumplimiento a las siguientes normas y plazos:

a) Precios: La oferta de facilidades deberá indicar los precios asociados a cada uno de los servicios que sean provistos sobre las respectivas redes, tecnologías y bandas de frecuencias de espectro radioeléctrico, permitiendo de este modo que el OMV tenga acceso a éstas, a través de precios económicamente viables para ambas partes, orientados a costos, transparentes y no discriminatorios.

b) Determinación de precio: La oferta deberá incluir precios que reflejen la estructura de costos directos que los fundamentan, basados en principios de eficiencia técnica y económica, debiendo considerar la compartición de dichos costos con otros servicios que provea el OMR.

Para efectos de determinar el precio de cada uno de los servicios, el OMR calculará el costo directo total, esto es, la inversión directa requerida y sus costos directos de explotación, incluyendo la depreciación, el valor residual de los activos, las tasas de tributación y de costo de capital. Para estos fines, por costos directos se entenderán aquellos costos que son indispensables para proveer servicios en las áreas mencionadas, quedando excluidos todos aquellos costos indirectos que no están relacionados con la provisión de los servicios en aquellas áreas.

A partir de dicho costo directo total, se calculará el costo medio para cada servicio a partir del volumen promedio de prestación de cada uno, durante el horizonte de proyección, el cual no podrá ser inferior a cinco años.

c) Especificaciones para los cálculos: El OMR deberá realizar proyecciones de demanda para cada uno de los servicios que éste provea, las que deberán ser representativas de las demandas reales del mismo. La tasa de costo de capital a utilizar deberá presentar consistencia con las tasas aplicadas en el mercado para proyectos equivalentes y de similar riesgo. Asimismo, el valor residual corresponderá al valor económico de las inversiones al final del horizonte de cálculo. Dicho valor residual será el que resulte de aplicar una metodología que considere calcular la anualidad que financiaría el valor del activo en el año cero calculada para la vida útil del activo, utilizando la tasa de costo de capital. De este modo, el valor residual de cada activo se determinará como el valor presente al final del último año de las anualidades que restan por pagar. Los valores deberán ser expresados en pesos chilenos, al 31 de diciembre del año anterior al que se solicite la aprobación de la oferta de facilidades.

d) Unidades de cobro: La oferta de facilidades deberá señalar precios para los servicios móviles de voz, datos, mensajería SMS y USSD, y cualquier otro servicio soportado por la red. Las unidades de facturación serán el segundo, para el servicio de voz, el kilobyte, para el servicio de datos móviles y el mensaje para SMS y USSD.

e) Categorías de precios y relación precios minoristas: Las ofertas de facilidades deberán establecer categorías para los precios según los diferentes niveles de desagregación de los servicios que ofrezca el OMR al OMV. Para cada categoría los precios de los servicios, serán únicos para todo el territorio y serán siempre inferiores a todos los precios minoristas, ofrecidos a

sus propios usuarios o clientes residenciales, comerciales y corporativos, incluyendo todas las promociones, descuentos y ofertas que el OMR efectúe a público.

f) Prohibición de cobros no listados en la oferta de facilidades: El OMR no podrá realizar cobros adicionales a los establecidos en la oferta de facilidades que se encuentre vigente.

g) Descuentos por volumen: En caso de que los precios incluidos en la oferta de facilidades incorporen descuentos asociados a volúmenes (niveles de facturación, tráfico u otro), tales descuentos deberán estar basados en eficiencias económicas, lo cual deberá ser fundamentado al momento de la solicitud de aprobación de dicha oferta por la Subsecretaría.

h) Mínimos de facturación y otros cobros: La oferta de facilidades no podrá incluir mínimos de facturación ni otras condiciones que alteren los precios de los servicios de forma indirecta. En caso de solicitar boletas de garantía, éstas deberán considerar montos justificados, económicamente viables, no arbitrarios y que no signifiquen barreras de entrada para la celebración de los contratos.

i) Antecedentes para cálculos de precios: El OMR, al momento de solicitar la aprobación de su oferta de facilidades, deberá entregar todos los antecedentes que haya utilizado para calcular las tarifas (planillas, modelos y cualquier otra información) y adjuntar un documento en el cual se explique en detalle los cálculos realizados, incluyendo al menos el período de horizonte de las proyecciones, los criterios de proyección de las demandas, las tecnologías, las fuentes para la obtención de los costos, los criterios de deflactación, los criterios de asignación para los costos compartidos, la metodología de cálculo para la determinación de las tarifas y los parámetros involucrados, y todo otro aspecto que sea necesario especificar para el completo entendimiento de los precios establecidos en la oferta.

j) Sustentación de información: El OMR deberá sustentar ante la Subsecretaría toda la información de costos que utilice mediante la entrega de facturas, contratos y otros documentos que representen costos reales, los cuales no podrán ser de elaboración propia. En caso de no entregar lo solicitado, o que lo entregado, según lo determine la Subsecretaría, no considere los criterios enunciados en este reglamento, este organismo dará un plazo para subsanarlo, de conformidad al procedimiento establecido en el artículo 18° del presente reglamento.

k) Costos de habilitación: En caso que el OMR cobre por costos de habilitación y/o activación, entendiéndose por tales aquellos en los que deba incurrir éste para llevar a cabo la integración con el OMV, la oferta deberá identificar las partidas que los componen y sus respectivos costos, con un nivel de desagregación que permita un claro entendimiento de la información utilizada. Por otra parte, en caso que el OMV ya haya pagado los cargos mencionados previamente al OMR, en virtud de un acuerdo previamente suscrito, este último no podrá volver a cobrarlos al primero.

l) Reajuste de precios: La oferta de facilidades deberá incorporar un mecanismo mensual de reajustabilidad de precios. Dicho mecanismo no podrá ser discriminatorio respecto de los reajustes aplicados a la oferta comercial disponible a público del OMR.

m) Información para facturación: Las ofertas de facilidades deberán precisar las condiciones de suministro oportuno de toda la información necesaria para la facturación de los servicios prestados al OMV, y toda aquella información de respaldo de la misma, a través de los mecanismos que se señalen en las ofertas, con una anticipación no inferior a 30 días a la fecha de pago, estableciendo el procedimiento de impugnación de la misma.

n) Procedimiento de liquidación: La oferta de facilidades deberá precisar el procedimiento de liquidación y pago de los servicios y facilidades acordados, incluyendo al menos los plazos y fechas de pagos de las facturas emitidas, el procedimiento a aplicar en el caso de retraso en los pagos. Asimismo, deberá hacer explícito el procedimiento de revisión de las liquidaciones que fueren impugnadas.

**Artículo 24°.** Las ofertas de facilidades que los OMRs deben mantener publicadas y actualizadas serán aprobadas y modificadas de acuerdo al mismo procedimiento previsto en el artículo 18° de este reglamento, para las ofertas de facilidades relativas a roaming automático.

**Artículo 25°.** Los OMRs deberán hacer extensivos a los OMVs el acceso no discriminatorio y en las mismas condiciones a los acuerdos de roaming internacional, roaming automático en las localidades, rutas y zonas obligatorias y de emergencia y otros acuerdos requeridos para la prestación del servicio de que disponga, de forma tal que los OMVs puedan ofrecer dichos servicios a sus usuarios en las mismas condiciones que el OMR lo ofrece a sus propios clientes.

TÍTULO V  
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

**Artículo 26°.** En caso de desacuerdo entre el concesionario de la Red Visitada y el concesionario de la Red Origen, así como entre el OMR y el OMV, en lo relativo al proceso de negociación, implementación o ejecución del contrato de roaming automático o para operación móvil virtual, sea por motivos técnicos, económicos o de otra índole, procederá que las controversias, desacuerdos, desavenencias o discrepancias que se susciten sean conocidas por una comisión técnica, la que buscará resolver de mutuo acuerdo, las diferencias que susciten entre las partes y, en caso de fracasar ésta, serán resueltas por un árbitro arbitrador, conforme a lo establecido en el artículo 26 bis de la Ley y en los artículos siguientes de este reglamento.

Los demás reclamos que formulen entre sí los concesionarios de la Red Visitada respecto de los concesionarios de la Red Origen, y los OMRs respecto de los OMVs, o a la inversa, así como los reclamos que presenten los usuarios en contra de aquellos, podrán ser conocidos por la Subsecretaría conforme a lo establecido en el artículo 28 bis de la Ley.

**Artículo 27°.** La comisión técnica, será de carácter bipartito y estará conformada por dos representantes del concesionario de la Red Visitada y dos del concesionario de la Red Origen, o dos del OMR y dos del OMV, según corresponda.

En esta instancia de solución temprana de controversias las partes realizarán sus mejores esfuerzos para resolver previamente y de mutuo acuerdo las diferencias que surjan entre ellas. La opinión de la comisión técnica no será vinculante, pero podrá ser considerada por el árbitro arbitrador en caso de que la discrepancia sea sometida a su conocimiento.

**Artículo 28°.** En caso de que fracase la instancia de solución temprana de controversias conformada por la comisión técnica, las partes deberán someter formalmente la controversia, desacuerdo, desavenencia o discrepancia ante un árbitro arbitrador, el cual estará sujeto a las reglas de los artículos 222 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales, así como a las disposiciones de la Ley y de este reglamento.

La designación del árbitro arbitrador deberá hacerse con el consentimiento unánime de las partes interesadas en el litigio sometido a su decisión, según prescribe el artículo 232 del referido Código. En caso de que no hubiere avenimiento entre las partes respecto de la persona en quien haya de recaer el encargo, el nombramiento se hará por la justicia ordinaria, debiendo en tal caso recaer dicho nombramiento en un solo individuo y diverso de los dos primeros indicados por cada parte, procediéndose, en lo demás, en la forma establecida en el Código de Procedimiento Civil para el nombramiento de peritos.

**Artículo 29°.** El árbitro arbitrador ejercerá sus funciones conforme al artículo 223 del Código Orgánico de Tribunales, esto es, fallará obedeciendo a lo que su prudencia y la equidad le dicten, y no estará obligado a guardar en sus procedimientos y en su fallo otras reglas que las que las partes hayan expresado en el acto constitutivo del compromiso, y si éstas nada hubieren expresado, a las que se establecen para este caso en el Código de Procedimiento Civil. Asimismo, el árbitro arbitrador deberá resolver la controversia, desacuerdo, desavenencia o discrepancia considerando las disposiciones y principios contenidos en la ley N° 18.168, en las reglas del presente reglamento y en la restante normativa de telecomunicaciones dictada a su amparo, incluidas las ofertas de facilidades aprobadas por la Subsecretaría. El árbitro arbitrador podrá solicitar la opinión de la Subsecretaría para resolver el asunto sometido a su conocimiento.

**Artículo 30°.** El árbitro deberá resolver en favor de una de las proposiciones de las partes, en un plazo máximo de tres meses, contado desde que el árbitro acepte el encargo, prorrogable, de forma justificada y por única vez, por tres meses más, y pudiendo, en su caso, establecer condiciones para ejecutar su fallo. En contra de la sentencia arbitral proceden los recursos del artículo 239 del Código Orgánico de Tribunales.

**Artículo 31°.** Los honorarios del árbitro arbitrador serán de cargo de aquel concesionario cuya alegación sea totalmente desestimada. En caso de establecerse condiciones, podrá el árbitro disponer un reparto de la carga de pagar sus honorarios entre los intervinientes en consistencia a su decisión.



TÍTULO VI  
DISPOSICIÓN FINAL

**Artículo 32°.** Las infracciones a las disposiciones contenidas en el presente reglamento serán sancionadas de acuerdo a las normas del Título VII de la Ley, sin perjuicio de las infracciones y sanciones que correspondan en virtud de otras normativas sectoriales.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo Primero.** El presente reglamento entrará en vigencia, conforme previene el artículo transitorio de la ley N° 21.245, a partir de los 60 días corridos posteriores a su publicación en el Diario Oficial. Lo anterior es sin perjuicio de lo relativo al roaming automático obligatorio contemplado en el inciso cuarto del artículo 26 bis de la Ley.

**Artículo Segundo.** Los concesionarios de servicio público de telefonía móvil y transmisión de datos móviles deberán someter a aprobación de la Subsecretaría sus ofertas de facilidades en un plazo máximo de 30 días hábiles a contar de la entrada en vigencia del presente reglamento.

En el mismo plazo señalado en el inciso anterior deberán ajustarse los contratos vigentes a las disposiciones del presente reglamento, remitiendo copia de los mismos a la Subsecretaría.

Anótese, tómese razón y publíquese.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Gloria Hutt Hesse, Ministra de Transportes y Telecomunicaciones.

Lo que transcribo para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Francisco Moreno Guzmán, Subsecretario de Telecomunicaciones.

