

**INFORME DE LA COMISIÓN DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES,**  
recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que permite a los usuarios poner término a contratos de servicios de telecomunicaciones al momento de solicitar la portabilidad de su número telefónico.

**BOLETÍN N° 12.698-15**

---

**HONORABLE SENADO:**

Vuestra Comisión de Transportes y Telecomunicaciones tiene el honor de informaros el proyecto de ley de la referencia, en primer trámite constitucional, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señor Francisco Chahuán y señora Ximena Órdenes, y señores Alejandro García Huidobro, Juan Pablo Letelier y Jorge Soria.

- - - - -

No obstante que el proyecto de ley es de artículo único, vuestra Comisión lo discutió sólo en general, por considerar que contiene elementos que ameritan un mayor estudio y análisis y, en consecuencia, acordó proponer a la Sala que lo discuta y estudie en estos mismos términos.

- - - - -

Durante el análisis de este proyecto, vuestra Comisión contó con la participación del Jefe de Gabinete de la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, señor Juan Carlos González; del Jefe de Gabinete de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, señor José Huerta y del Asesor de la División Política, Regulatoria y Estudios de la Subsecretaría, señor Guillermo Vidal.

Además, asistieron los Asesores del Honorable Senador señor Chahuán, señor Marcelo Sanhueza; del Honorable Senador señor García Huidobro, señor Felipe Álvarez; del Honorable Senador señor Letelier, señor José Fuentes; del Honorable Senador señor Pizarro, señora Andrea Gómez; del Comité Demócrata Cristiano, señora Javiera Cabezas; de la Fundación Jaime Guzmán, señora Antonia Vicencio, y de la Segpres, señor Marcelo Estrella.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

Eliminar las barreras de salida, por parte del usuario, desde un contrato de un proveedor de servicios de telecomunicaciones a otro, facilitando la portabilidad de las prestaciones en este contexto.

## **ANTECEDENTES**

Para el debido estudio de este proyecto de ley, se han tenido en consideración, entre otros, los siguientes:

### **I.- ANTECEDENTES JURÍDICOS**

- **Ley N° 18.168**, General de Telecomunicaciones.

Artículos N°s 7° ter y 7° quáter.

- **Decreto Supremo N° 379**, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos.

- **Decreto Supremo N° 18**, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

## II. ANTECEDENTES DE HECHO

Los Honorables Senadores autores de la presente Moción, resaltan, como fundamento de la presentación de la misma, que la actual reglamentación de los servicios de telecomunicaciones considera la provisión de ofertas comerciales que incluyen a dos o más prestaciones de esta naturaleza, tales como telefonía local, telefonía móvil, acceso a Internet y televisión de pago, entre otras. Lo anterior, en conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 18, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

Asimismo, añaden, el Decreto Supremo N° 379, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos, ha permitido la introducción de competencia y dinamismo en el mercado de telecomunicaciones móviles, pero no así en el mercado de telefonía fija.

En ese sentido, expresan que el mercado móvil presenta tasas de portabilidad de un 14,1% en el año 2016, de un 19,6% en el año 2017 y de un 16,1% en el año 2018, según el reporte emitido por la Subsecretaría del ramo. En cambio, añaden, el mercado de telefonía fija presenta tasas de portabilidad de un 4,0%, 4,4% y 4,1% para los mismos períodos.

Dicha diferencia, resaltan, se aprecia sin perjuicio de existir las mismas facilidades y funcionalidades de operación para ambos sectores.

En dicho contexto, destacan, el suscriptor o usuario no tiene las mismas facilidades de concretar el término de cualquiera de los contratos, adicionales al servicio público telefónico fijo, cuando éstos son provistos mediante ofertas conjuntas, lo que, a su juicio, representa una restricción al legítimo derecho de ejecutar la portabilidad de su número telefónico, cuando tal acción no se realiza o efectúa en un mismo acto.

En esa línea, afirman que la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, señora Gloria Hutt, con ocasión de la dictación del Reglamento de Libre Elección, ha sostenido que dicha modificación normativa "permitirá a los usuarios la posibilidad de optar por el proveedor de servicios que más se acomode a sus necesidades en sus

hogares, ya que elimina toda barrera artificial o monopólica, lo que generará mayor competencia y dinamismos, en beneficios de todas las personas".

Posteriormente, aseveran que, sin perjuicio de que la ley y el reglamento anterior significan un avance que permite introducir una mayor competencia en el mercado de telecomunicaciones en el hogar, lo cierto es que mientras se mantengan las barreras de salida en el mismo, el dinamismo del sector de telefonía, televisión e Internet del mercado fijo, no sufrirá grandes variaciones.

Lo anterior, prosiguen, ya que incluso cuando la evolución de los servicios de telecomunicaciones, en los últimos tres años, permite la provisión de los servicios de telefonía fija, televisión e Internet bajo conectividades inalámbricas para acceder al hogar, las tasas de portabilidad de ese mercado se mantienen sin grandes variaciones.

Por consiguiente, agregan, si bien existe la facilidad de realizar la portabilidad del número telefónico fijo, sin la necesidad de efectuar la renuncia en el antiguo proveedor, este beneficio para el usuario no se mantiene cuando quiere renunciar a los servicios de Internet o de televisión de pago, cuando ellos se proveen en forma conjunta, y por consiguiente debe acudir a su anterior operador, de igual manera, para dar término a los otros servicios de telecomunicaciones, lo que genera una barrera de salida al cambio de prestador.

Por último, sostienen que es importante reconocer que, para el caso de las tecnologías alámbricas, los proveedores de telecomunicaciones, en general, utilizan el mismo medio de acceso para la provisión de los tres servicios (Cable Coaxial o Fibra), por tanto el cambio de operador no puede ser otro que cambiar los tres servicios al mismo tiempo, situación que en la especie no estaría sucediendo.

## ESTRUCTURA DEL PROYECTO

La iniciativa se estructura a la base de un artículo único, que **incorpora un nuevo artículo 28 ter a la Ley General de Telecomunicaciones**, configurado en los siguientes términos.

**El inciso primero** del precepto en análisis, dispone que los proveedores de servicios de telefonía, Internet y televisión de pago, deban poner a disposición de los suscriptores o usuarios, un

sistema que permita efectuar, en forma instantánea, el efectivo cambio de proveedor de los servicios contratados.

Luego, su **inciso segundo**, establece que, para los efectos indicados previamente, el suscriptor o usuario, al momento de cambiar el proveedor de alguno o todos los servicios enunciados precedentemente, deba solicitar al nuevo operador tal cambio, quien deberá notificar al anterior prestador, quedando este último, por tal acto, obligado a dar término a los contratos suscritos entre las partes, a más tarde al día hábil siguiente.

Posteriormente, en el **inciso tercero**, se ordena que, en el caso de las ofertas conjuntas, y respecto de aquellos servicios en que el suscriptor no haya manifestado su voluntad de cambio, el proveedor de la prestación deberá poner a disposición del usuario la modificación del contrato por los servicios ofrecidos de forma conjunta, ajustándolo a aquellas provisiones que el suscriptor efectivamente mantendrá con dicho operador, indicando para ello las condiciones comerciales actualizada. Tal información deberá estar disponible para el cliente dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación realizada producto de dicho cambio. A continuación, se precisa que, sin perjuicio de lo previamente señalado, el anterior proveedor de los servicios de ofertas conjuntas deberá poner término a aquella provisión que el usuario haya decidido cambiar, a más tardar al día hábil siguiente de dicha manifestación de voluntad.

Por último, en el **inciso cuarto** del precepto, se dispone que el sistema de notificación del término de los servicios de telecomunicaciones deba ser implementado por medio de un mecanismo en el que deberán concurrir todos los concesionarios de servicio público de telecomunicaciones, los concesionarios de servicio de acceso a Internet y los permisionarios de servicios limitados de telecomunicaciones que provean servicio de televisión de pago. Finalmente, se concluye indicando que tal mecanismo pueda ser desplegado a través de una base de datos centralizada.

## DISCUSIÓN EN GENERAL

En discusión la idea de legislar sobre la iniciativa en referencia, el **Jefe de Gabinete de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, señor José Huerta**, indicó, a modo introductorio, que el organismo que representa todos los meses recaba información del sistema de portabilidad numérica, a fin de examinar sus “signos vitales”.

En tal sentido, afirmó que dicho sistema ha sido altamente exitoso desde el punto de vista del objetivo que busca alcanzar, a saber, posibilitar que las personas puedan traspasar su servicio telefónico, móvil o fijo, de una compañía a otra sin mayores inconvenientes. En efecto, agregó, se trata de un proceso que está altamente automatizado, el que ha facilitado, desde su inicio, más de veinte millones de portaciones a la fecha, arrojando, la última estadística al respecto, del mes de enero del año en curso, la realización de alrededor de trescientas mil portaciones, lo que da cuenta del dinamismo de este mercado.

A continuación, y en lo concerniente al proyecto de ley en examen, indicó que el mismo busca mejorar o ampliar la portabilidad a otro tipo de servicios de telecomunicaciones.

En este punto, hizo presente que la regulación actual del particular dispone que, cada cinco años, se debe licitar el operador de sistema de portabilidad numérica, proceso el cual inicia un año antes de la expiración del respectivo contrato, y cuyas bases realiza el comité de las compañías del sector, las que luego son remitidas a la Subsecretaría, la cual da finalmente la aprobación de las mismas.

En esa línea, destacó que en el año 2019 se comenzó un nuevo procedimiento licitatorio, resultando como adjudicatario el mismo operador anterior, sin perjuicio de las modificaciones que se efectuaron al respectivo contrato administrativo, convención la cual comenzaría a regir a partir del año 2021.

Así, añadió, en el caso de que se contemplase alguna modificación, se tendrían que reconfigurar los términos del citado convenio.

**El Asesor de la División Política, Regulatoria y Estudios de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, señor Guillermo Vidal**, por su parte, explicó que el objetivo fundamental de la Moción en análisis resulta claro, mejorar el bajo dinamismo de la portabilidad de la telefonía fija (actualmente sólo representa el 4% de los cambios en el sector).

En tal sentido, prosiguió, la iniciativa establece que los usuarios puedan poner término a los contratos de servicio de telecomunicaciones al momento de solicitar la portabilidad de su número telefónico, obviamente con foco en la telefonía fija.

Asimismo, resaltó, el primer inciso del artículo único del proyecto, dispone que, para los propósitos previamente enunciados, el suscriptor y/o usuario, cuando cambie de proveedor de alguno o de todos los servicios de telecomunicaciones, deba solicitar al nuevo operador de dicho cambio, quien deberá notificar a la antigua compañía proveedora de servicio, quedando esta última obligado a dar término a las prestaciones convenidas a más tardar el día hábil siguiente.

De ese modo, destacó, la redacción contenida en el citado inciso, no se orienta exclusivamente a facilitar la portabilidad de telefonía fija, sino que también cualquier otra provisión (vgr. Internet, televisión por cable, entre otras).

En seguida, señaló que el énfasis de hacer presente la existencia de un Organismo Administrador de Portabilidad numérica (en adelante, OAP), reside en el hecho de que el sistema gestionado por éste sólo efectúa portaciones telefónicas, por lo que la viabilidad del proyecto pasa en que sólo con una petición de portabilidad de esa naturaleza (y no de otra, como de Internet o de televisión de pago), se pueda poner término a las demás prestaciones que el cliente mantenga con la compañía.

Es más, subrayó, en las bases de licitación del actual proceso estarían incorporadas las facilidades en examen, por lo que el punto más crítico sería poder fijar una obligación sobre los concesionarios y permisionarios para que las medidas del proyecto puedan prosperar.

**El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Chahuán**, señaló que, en su opinión, se debe avanzar en estas materias, recogiendo las consideraciones hechas presente por el Ejecutivo, a fin de dar dinamismo a la portabilidad de la telefonía fija, la que a la fecha está básicamente estancada.

Así, recomendó proceder a aprobar en general la iniciativa, a fin de que luego el Ejecutivo se comprometa a presentar las respectivas indicaciones para mejorar el texto de la Moción, en los términos antes referidos.

**El Honorable Senador señor Letelier**, indicó que le llama la atención las cifras vinculadas al particular, especialmente el de las

veinte millones de portaciones efectuadas a la fecha, teniendo en cuenta el tamaño poblacional de nuestro país.

En esa línea, expresó que, a su juicio, el crimen organizado debe emplear constantemente esta herramienta para ocultar sus operaciones, por lo que sugirió que las autoridades competentes aborden el punto.

Posteriormente, afirmó que otro tópico relacionado con el particular es la protección de datos personales al momento de que el usuario se traspasa a otra compañía, por lo que sugirió abordar estas materias, asimismo, desde el prisma del resguardo de información.

Por último, observó que otra arista del proyecto lo constituye la pretensión de facilitar el traspaso de servicios, sin que ello implique someterse a un determinado pack en bloque, facilitando que el cliente pueda cambiarse de empresa, sin tener que estar obligado, de antemano, a contratar determinadas prestaciones.

**El Honorable Senador señor García Huidobro**, a su turno, aseveró que con la portabilidad ha habido un cambio sustancial en el rubro, generándose una competencia que antes no existía en este último, por lo que se debe seguir fortaleciendo la libertad máxima de los usuarios en este contexto, a fin de que ellas opten según su conveniencia.

En esa lógica, reparó en que todavía sigue siendo un obstáculo para la libertad de elección en este ámbito, los problemas de conectividad que presenta el país en algunas áreas, lo que conduce a que las personas sólo puedan afiliarse a la compañía que cuenta con señal en la localidad de que se trate.

Ello, añadió, sumado a lo observado por quien le antecedió en el uso de la palabra, en lo referente a la oferta de servicios en bloque, constituyen barreras a la libertad de los consumidores, por lo que entiende que el proyecto avanza en la dirección correcta.

**El Jefe de Gabinete de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, señor José Huerta**, manifestó la disponibilidad del Ejecutivo para trabajar en las respectivas indicaciones al proyecto.

En seguida, en lo concerniente al fenómeno de “packetización”, mencionado por quienes le precedieron en el uso de la

palabra, explicó que, en la actualidad, la compañía está obligada a sólo entregar la prestación requerida por el cliente, sin que esté permitido que se le adosen a este último otras provisiones en bloque (como un “pack”).

Lo anterior, precisó, sin perjuicio acerca del debate acerca del valor de las prestaciones de por sí, el que se rige por la oferta y demanda existente en el mercado.

A continuación, en lo relativo al término del contrato con la compañía anterior del cliente, señaló que la legislación dispone que ello no debe ser gravoso para el consumidor. Por ejemplo, añadió, en caso de que una persona contrató el servicio correspondiente por vía telefónica, no puede ser obligado a concurrir presencialmente a poner término al mismo.

En tal sentido, resaltó que la SUBTEL se encuentra haciendo las modificaciones reglamentarias respectivas para disponer que la celebración o término de los contratos pueda ser realizada enteramente por Internet.

Posteriormente, en lo referente a las cifras del rubro, clarificó que los veinte millones de portaciones responden al total desde que el sistema comenzó en el año 2012, habiéndose verificado el “peak” de traspasos en el año 2017 con, aproximadamente, cuatro millones quinientos mil portaciones. Por su parte, agregó, el promedio anual se sitúa en una tendencia de alrededor de tres millones quinientos mil traspasos-

Por último, respecto de los problemas de conectividad manifestados por el Honorable Senador señor García Huidobro, expresó que dicha problemática se pretende enfrentar por medio del proyecto de ley que establece roaming automático nacional (**Boletines N<sup>os</sup> 12.558-15 y 12.828-15, refundidos**), el que se encuentra en actual discusión en la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Honorable Cámara de Diputados, y cuya votación se espera que se realice en los próximos días.

Lo anterior, finalizó, por cierto, sin perjuicio de los esfuerzos desplegados por la propia Subsecretaría para morigerar los problemas de conectividad.

### **VOTACIÓN EN GENERAL**

**En votación el proyecto de ley, la Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señores Chahuán (Presidente), García Huidobro y Letelier, lo aprobó en general.**

**Se deja constancia de que, posterior a la votación, el Honorable Senador señor Letelier solicitó al Ejecutivo examinar el impacto de la iniciativa en materia de protección de datos personales, a fin de analizar qué medidas se debiesen disponer para el resguardo de tal información en las portaciones realizadas por los usuarios, especialmente en consideración de la inminente llegada de la tecnología 5G, y con ello, del Internet de las cosas.**

- - - - -

A continuación, se transcribe literalmente el texto del proyecto de ley que vuestra Comisión de Transportes y Telecomunicaciones os propone aprobar en general:

**PROYECTO DE LEY:**

**“Artículo único.-** Incorpórase el siguiente artículo 28 ter en la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

**“Artículo 28 ter.-**Los proveedores de servicios de telefonía, Internet y televisión de pago, deberán poner a disposición de los suscriptores y/o usuarios un sistema que permita efectuar, en forma instantánea, el efectivo cambio de proveedor de los servicios contratados.

Para ello, el suscriptor y/o usuario, cuando cambie de proveedor para alguno o todos los servicios ya señalados, deberá solicitar al nuevo proveedor de servicios dicho cambio, quien deberá notificar al antiguo proveedor de servicios, quedando por ello, este último, obligado a dar término a los contratos suscritos, a más tardar al día hábil siguiente.

Para el caso de las ofertas conjuntas, y respecto de aquellos servicios en que el suscriptor no haya manifestado su voluntad de cambio, el proveedor del servicio deberá poner a disposición del suscriptor la modificación del contrato por los servicios ofrecidos de forma conjunta, ajustándolo a aquellos servicios que el suscriptor efectivamente mantendrá con dicho proveedor, indicando para ello las condiciones comerciales actualizadas, debiendo estar disponible para el suscriptor dentro de cinco días hábiles siguientes a la notificación realizada producto de dicho cambio. Sin perjuicio de lo anterior, el antiguo proveedor de los servicios de ofertas conjuntas deberá poner término a aquel servicio que el usuario haya decidido cambiar, a más tardar al día hábil siguiente de dicha manifestación de voluntad.

El sistema de notificación del término de los servicios de telecomunicaciones deberá ser implementado mediante un mecanismo al cual deberán concurrir todos los concesionarios de servicio público de telecomunicaciones, los concesionarios del servicio de acceso a Internet y los permisionarios de servicios limitados de telecomunicaciones que provean servicio de televisión de pago. Este mecanismo podrá ser implementado mediante una base de datos centralizada.”.”.

- - - - -

Acordado en sesión celebrada el día **4 de marzo de 2020**, con asistencia de los Honorables Senadores señores Francisco Chahuán Chahuán (Presidente), Alejandro García Huidobro Sanfuentes y Juan Pablo Letelier Morel.

Sala de la Comisión, a 11 de marzo de 2020.

**LUIS SEPÚLVEDA VARGAS**  
Abogado Secretario Accidental de la Comisión

## **RESUMEN EJECUTIVO**

**INFORME DE LA COMISIÓN DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES, RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY, EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE PERMITE A LOS USUARIOS PONER TÉRMINO A CONTRATOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AL MOMENTO DE SOLICITAR LA PORTABILIDAD DE SU NÚMERO TELEFÓNICO.**

**BOLETÍN N° 12.698-15**

**I.OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:**  
eliminar las barreras de salida, por parte del usuario, desde un contrato de un proveedor de servicios de telecomunicaciones a otro, facilitando la portabilidad de las prestaciones en este contexto.

**II.ACUERDOS:** aprobado en general (3x0).

**III.ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:** la iniciativa se estructura a la base de un artículo único, que incorpora un nuevo artículo 28 ter a la Ley General de Telecomunicaciones.

**IV.NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL:** no presenta.

**V.URGENCIA:** no presenta.

**VI.ORIGEN E INICIATIVA:** Senado. Iniciado en Moción de los Honorables Senadores señor Francisco Chahuán y señora Ximena Órdenes, y señores Alejandro García Huidobro, Juan Pablo Letelier y Jorge Soria.

**VII.TRÁMITE CONSTITUCIONAL:** primer trámite.

**VIII.INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO:** ingresó al Senado el 12 de junio de 2019, dándose Cuenta en la sesión 25ª ordinaria, de la misma data, pasando a la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones.

**IX.TRÁMITE REGLAMENTARIO:** primer informe, aprobado en general.

**X.LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:**

- **Ley N° 18.168**, General de Telecomunicaciones. Artículos N°s 7° ter y 7° quáter.

- **Decreto Supremo N° 379**, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos.

- **Decreto Supremo N° 18**, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

Valparaíso, a 11 de marzo de 2020.

**LUIS SEPÚLVEDA VARGAS**  
Abogado Secretario Accidental de la Comisión