



PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 18.168, LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER EL DESCUENTO O INDEMNIZACIÓN AUTOMÁTICO POR INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET

FUNDAMENTOS:

En nuestro país, el acceso a internet dejó de ser un servicio accesorio, es infraestructura esencial para estudiar, trabajar, emprender y relacionarse. A junio de 2025, alrededor de dos tercios de los hogares cuentan con conexión fija y la fibra óptica ya concentra la mayor parte de los accesos¹. En este contexto, la continuidad y la calidad del servicio no son un lujo, sino que, son una condición básica de ciudadanía digital, por algo el año recién pasado se publicó la ley N° 21.678, de internet como servicio básico de telecomunicaciones.

Los cortes del servicio no son hechos aislados ni de baja magnitud. En contingencias climáticas recientes, la autoridad reportó cientos de sitios y estaciones afectadas, con amplias zonas del país enfrentando caídas, intermitencia o degradación del servicio. Esos episodios se reflejan en picos de reclamos por lentitud y desconexión, lo que confirma un impacto masivo y simultáneo, lejos de la casuística individual.

La reparación, sin embargo, llega tarde y de manera incompleta. Hoy, los usuarios deben reclamar para activar descuentos o indemnizaciones, y no existe un mecanismo que abone de oficio cuando se superan umbrales objetivos de indisponibilidad. En razón a lo anterior, resultado es predecible, compensaciones

¹ SUBTEL. Sector Telecomunicaciones Primer Semestre 2025, agosto 2025, disponible en: [https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2025/09/Informe del Sector Telecomunicaciones Jun25.pdf](https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2025/09/Informe_del_Sector_Telecomunicaciones_Jun25.pdf)



desiguales, baja trazabilidad y pocos incentivos para la prevención y el mantenimiento oportuno de las redes.

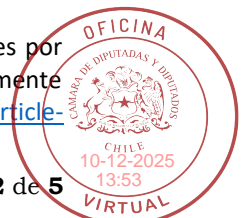
Ahora bien, la realidad rural y de zonas aisladas agrava el problema. Allí, una pérdida de conectividad puede extenderse por días o incluso semanas debido a restricciones de energía de respaldo, enlaces de transporte limitados y mayores tiempos de reposición. Cada día sin servicio implica aislamiento informativo, dificultades en postas rurales y en algunos casos, pérdida de ingresos para microemprendimientos que dependen de pagos digitales o ventas en línea. Justo donde la conectividad es más frágil, la carga de probar y reclamar recae en quienes tienen menos medios para hacerlo.

También existen daños acumulados que sólo se corrigen tras largos procesos colectivos, con compensaciones que llegan años después de ocurridos los hechos². Aunque valiosos, esos remedios ex post evidencian la carencia de una regla clara y automática que opere con criterios homogéneos y verificables, sin exigir gestión previa del afectado, como lo que ocurre en el sector eléctrico.

Así, existe una paradoja regulatoria evidente entre los servicios eléctricos y los de telecomunicaciones. En electricidad, el ordenamiento prevé un mecanismo sectorial automático cuando hay indisponibilidad, la compensación se calcula con base en energía no suministrada y se abona de oficio en la cuenta del consumidor, sin que éste deba iniciar trámites. En telecomunicaciones (internet fijo y móvil), en cambio, aun existiendo reglas de descuento e incluso indemnización agravada, la activación práctica suele descansar en el reclamo del usuario o en procesos colectivos excepcionales. El resultado es un trato desigual frente a fallas que, para la vida cotidiana, son igualmente disruptivas.

La paradoja no es sólo formal, sino también de incentivos. En el sector eléctrico, la compensación automática convierte las interrupciones en un costo cierto para el proveedor, empujando a la inversión preventiva, a mejorar

² En julio de 2024, tras un procedimiento colectivo, VTR acordó compensar a más de 400 mil clientes por cortes de internet ocurridos entre marzo y septiembre de 2020; quienes reclamaron individualmente recibirán un adicional de 0,15 UTM. Se recomienda ver: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-81245.html>



mantenciones y a acotar tiempos de reposición. En internet, al no operar por defecto un abono automático, el costo de la falla se traslada en gran medida al consumidor (tiempo, prueba, trámites), lo que reduce el apremio económico por prevenir o reparar con celeridad, especialmente en eventos masivos.

Por todo lo anterior, se justifica avanzar hacia un esquema de abono automático, verificable y público que traslade la carga operativa desde el consumidor hacia el proveedor. Ello supone fijar umbrales objetivos de indisponibilidad y degradación, estandarizar su verificación con soporte técnico y transparentar los eventos a través de un registro público, con reglas reforzadas para ruralidad y aislados. Así, el objetivo es simple, que cuando la red falla, la compensación llegue sola, a tiempo y con proporcionalidad, fortaleciendo los incentivos a la continuidad y la resiliencia de las redes en todo el territorio.

Por consiguiente, y con el mérito de los antecedentes expuestos, vengo en someter a la consideración de esta Honorable Corporación, el siguiente:

PROYECTO DE LEY

“Artículo Único.- Modifíquese la Ley N° 18.168, Ley de Telecomunicaciones en el siguiente tenor:

1. Reemplácese los incisos segundo y tercero del artículo 27, por los siguientes incisos:

“Toda suspensión, interrupción o alteración de un servicio público de telecomunicaciones o de acceso a Internet por causa no imputable al usuario que exceda de seis horas en un día o de doce horas continuas o discontinuas en un mes, deberá compensarse de manera automática y de oficio en la cuenta o boleta inmediata siguiente, a razón de un día por cada veinticuatro horas o fracción superior a seis horas, sin necesidad de reclamo del usuario.

Con todo, si la suspensión, interrupción o alteración excede de cuarenta y ocho horas continuas o discontinuas en un mismo mes y no obedece a fuerza mayor o caso fortuito, el concesionario deberá indemnizar automáticamente al usuario con el



equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración, adicional a lo indicado en el inciso anterior. Tratándose de usuarios sin cargo fijo, el abono procederá mediante extensión de vigencia o crédito inmediato de los instrumentos de prepago, de conformidad a los promedios de consumo que determine la norma técnica.”

2. Intercálese el siguiente inciso cuarto nuevo en su artículo 27, pasando el actual a ser quinto:

“Los abonos, descuentos e indemnizaciones establecidos en este artículo se aplicarán de oficio, quedando prohibida su supeditación a gestiones previas del usuario. Las discrepancias en la cuantificación se resolverán conforme al artículo 27 bis y a la norma técnica que dicte la Subsecretaría.”

3. Crease el artículo 27 bis en el siguiente sentido:

“Artículo 27 bis.- *Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones y de acceso a Internet deberán mantener, actualizar y publicar un registro público de indisponibilidades del servicio, que contenga, a lo menos, la fecha y hora de inicio y término del evento, su causa conocida o probable, la zona técnica o comuna afectada y el número estimado de usuarios potencialmente impactados. Dicho registro deberá estar disponible en formato de datos abiertos y mediante una interfaz de programación de aplicaciones, conforme a los estándares y periodicidad que establezca la norma técnica.*

La verificación de los umbrales que dan lugar a los abonos automáticos previstos en el artículo 27 se efectuará, a lo menos, sobre la base de los antecedentes contenidos en el registro público de indisponibilidades, de las mediciones oficiales de calidad y velocidad del servicio de acceso a Internet realizadas por el organismo técnico independiente que corresponda y de las auditorías o informes que disponga la Subsecretaría. La norma técnica fijará los parámetros, ventanas de medición, protocolos de conciliación y demás procedimientos necesarios para dicha verificación. En caso de discrepancia razonable entre las fuentes señaladas,



prevalecerá el cálculo más favorable al usuario para efectos de la determinación del abono.

Verificado un evento que configure indisponibilidad o degradación significativa conforme a la norma técnica, el concesionario deberá informar a los usuarios afectados el inicio del evento, su estado de reposición y el monto del abono que se aplicará. La comunicación se efectuará por los medios idóneos disponibles y dentro de los plazos que fije la norma técnica.

Para los efectos de esta ley, la norma técnica definirá las zonas rurales y aisladas atendiendo criterios objetivos. En dichas zonas regirán reglas especiales que considerarán plazos máximos de reposición diferenciados, tramos crecientes de compensación para eventos que excedan de veinticuatro horas, setenta y dos horas y siete días, y planes mínimos de continuidad que contemplen, cuando sea técnica y económicamente procedente, respaldo energético y rutas alternativas de transporte de datos.

Constituirá infracción, sancionable conforme al Título VII de esta ley, el no efectuar el abono automático verificados los umbrales correspondientes, el subreporte, la falta de registro o la no publicación de los eventos de indisponibilidad en la forma y oportunidad debidas, y el incumplimiento de los plazos máximos de reposición o de las obligaciones especiales previstas para zonas rurales y aisladas.

Lo dispuesto en este artículo es compatible con los derechos y acciones de los consumidores establecidos en la legislación especial aplicable. Las sumas abonadas de conformidad a los artículos 27 y 27 bis se imputarán a las indemnizaciones que, por el mismo hecho, pudieren corresponder, a fin de evitar la doble reparación.”.”





FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JORGE RATHGEB S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOSE MIGUEL CASTRO B.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EDUARDO DURÁN S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. LEONIDAS ROMERO S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FERNANDO BÓRQUEZ M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EMILIA NUYADO A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FELIPE CAMAÑO C.

