

**Modifica la ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el sentido de exigir a los proveedores informar a sus clientes sobre planes y servicios que puedan resultarles más beneficiosos**

**Boletín N°12383-03**

Según el artículo 2° del DS. 18 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones del año 2014 "Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que indica"<sup>1</sup> se entenderá por Servicios de Telecomunicaciones:

- a. Servicios Públicos de Voz:
- b. Servicio Telefónico de Larga Distancia
- c. Servicio de Acceso a Internet
- d. Servicio de Televisión de Pago.
- e. Servicios Públicos del Mismo Tipo: servicios públicos técnicamente compatibles entre sí, cuya interoperación permite a los suscriptores y/o usuarios de tales servicios públicos comunicarse entre sí, dentro y fuera del territorio nacional.

Ahora bien, de acuerdo a cifras del Servicio Nacional del Consumidor y de la Subsecretaría de Telecomunicaciones<sup>2</sup> durante el primer semestre del año 2018, el mercado de las telecomunicaciones fue el tercero más reclamado ante el SERNAC, concentrando un 15,7% de los reclamos, solo superado por los Mercados Financieros y de Locales Comerciales.

Durante el primer semestre del año 2018, el Servicio Nacional del Consumidor recibió 27.540 reclamos y la Subsecretaría de Telecomunicaciones 26.997, llegando a 54.537 reclamos totales en contra del mercado de las telecomunicaciones, resolviéndose favorablemente el 65,8% de los casos.

A mayor abundamiento, la telefonía móvil fue el servicio que concentró la mayor cantidad de reclamos durante el primer semestre de 2018, con un 40,6%, lo que implica un aumento del

---

<sup>1</sup> Disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1059429>

<sup>2</sup> Ranking de Reclamos Telecomunicaciones. Estudio disponible en [https://www.sernac.cl/portal/619/articles-54978\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/619/articles-54978_archivo_01.pdf)

2,1% respecto de igual período del 2017; le siguió los multiservicios fijos (19,4%) y en tercer lugar, internet fija (12,7%). Con todo, cabe señalar que los Multiservicios Móviles, es decir, aquellos servicios contratados de manera simultánea a un mismo proveedor (como por ejemplo planes multimedia en el caso de la telefonía móvil o triple pack en el caso de la fija) aumentaron su frecuencia de reclamos en un punto porcentual, ocupando el cuarto lugar en el en la distribución de reclamos por servicio.

Al analizar los fundamentos que dieron origen a las reclamaciones, en el caso de los servicios móviles, **la mayor cantidad de casos es por problemas de atención y/o información al cliente (38,3%)**<sup>3</sup>; en segundo lugar, aparecen inconvenientes de facturación, cobros y cargos (27,3%); y en tercer lugar, los casos apuntan a la calidad técnica y problemas del servicio (25,4%).

En el caso de los servicios fijos, los motivos de los reclamos son similares, a los señalados precedentemente **problemas de atención y/o información al cliente (49%)**; luego, reclamos relacionados a calidad técnica y problemas del servicio (29,7%); y en tercer lugar facturación, cobros y cargos (19,6%).

Ahora bien, tanto el Servicio Nacional del Consumidor como la Subsecretaría de Telecomunicaciones, han efectuado campañas a fin que los consumidores de telefonía, internet y televisión de pago conozcan los derechos que les asisten, entre ellos el conocer los precios y cobertura de los servicios, y el derecho a poder comparar los mismos entre los proveedores, a fin de tomar una opción de compra informada y conveniente.

Pese a lo anterior, a la fecha aún persisten prácticas en la industria de las telecomunicaciones que, por no encontrarse previstas en la ley o en reglamentos complementarios, adolecen de falta de transparencia e inducen a error en la toma de decisiones por parte de los usuarios,

---

<sup>3</sup> Entendiéndose por tales, “incumplimientos de contrato, disconformidad con el procedimiento de término de contrato, suscripciones no reconocidas y tiempos de espera excesivos

una de ellas, es la incorporación de nuevos planes y/o tarifas para los clientes de una misma compañía que pudiesen favorecerles ya sea en precio y/o condiciones del servicio.

Este tipo de prácticas, afectada y va en directa relación con el detrimento en la confiabilidad de este mercado, según el Ex Subsecretario de Telecomunicaciones Jorge Atton el “crecimiento explosivo en la cobertura de los servicios, y el avance tecnológico que iba de la mano, no fue consistente con la modernización normativa, quedando la institucionalidad pública y el marco regulatorio anclados en el pasado, derivando progresivamente en su obsolescencia. La consecuencia más evidente de aquello fue la pérdida de competencia en el mercado, desalentando el ritmo de las inversiones, cristalizando posiciones dominantes, afectando la transparencia, acumulando barreras para los consumidores y para la entrada de nuevos operadores. Caldo de cultivo para una permanente judicialización sectorial.”<sup>4</sup>

Ahora bien, no solo en Chile, este tipo de prácticas han sido objeto de preocupación, según el estudio “Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos” realizado por el Defensor del Pueblo Español<sup>5</sup> “los ciudadanos no deben sentirse indefensos ante unos instrumentos que se han convertido en necesarios para su desenvolvimiento cotidiano e imprescindible para su sociabilidad. Tienen derecho a una información suficiente y correcta que les permita elegir libremente el servicio que desean para relacionarse, obtener prestaciones y no sentirse aislados en medio de una sociedad que avanza en la comunicación a pasos agigantados. Sin olvidar el derecho a preservar la intimidad y la propia imagen pese a estar seriamente amenazadas.

La información que reciben sobre los compromisos que adquieren ante los operadores debe ser veraz, y estos, a su vez, deben explicar con claridad los servicios que prestan, sus costes, y hacer posible, sin dificultad alguna, que los ciudadanos prescindan de los mismos porque no

---

<sup>4</sup> Revisar [https://www.subtel.gob.cl/images/stories/apoyo\\_articulos/notas\\_prensa/cta\\_publica\\_2010\\_2014/capitulo\\_telecomunicaciones\\_06012014.pdf](https://www.subtel.gob.cl/images/stories/apoyo_articulos/notas_prensa/cta_publica_2010_2014/capitulo_telecomunicaciones_06012014.pdf)

<sup>5</sup> Madrid 2014, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2015/05/2014-07-Estudio-sobre-telecomunicaciones-demandas-y-necesidades-de-los-ciudadanos.pdf>

son adhesiones sin condiciones sino contratos susceptibles de revisión, modificación o sencillamente de finalización porque si voluntaria fue la adhesión también libre y voluntaria debe ser su finalización.”

## **IDEAS MATRICES**

Con el objeto de contribuir al mejoramiento el funcionamiento general del mercado de las telecomunicaciones, el siguiente proyecto de ley propone modificar la Ley N° 19.496 que “Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”, en su artículo 30, estableciendo la obligación de información de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, de informar a su costo los las modificaciones y/o nuevos, planes y servicios disponibles, a sus respectivos clientes a fin que dispongan de mayor y mejor información para la toma de decisiones de contratación de los servicios.

Por las consideraciones que se han expuesto previamente, los H. Diputados que suscribimos, venimos en proponer a esta Honorable Cámara, el siguiente

## **PROYECTO DE LEY**

Artículo único: Modifíquese el artículo 30 de la Ley N° 19.496 que “Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”, en el siguiente sentido:

Agregase un nuevo inciso séptimo del siguiente tenor: “Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar a su costo, de la existencia de modificaciones y/o nuevos planes y/o tarifas que pudiesen resultarles beneficiosas atendido el precio, modalidad de contratación o condiciones del servicio contratado”

**Sebastian Torrealba Alvarado**

**Diputado**