Regula servicios públicos de telecomunicaciones de prepago a favor de consumidores
Boletín N° 8280-15

Diversos servicios de telecomunicaciones en la actualidad, se proveen a través de modalidad de prepago, es decir, mediante la contratación de determinados servicios, abonando por adelantado una cierta cantidad de dinero al operador. Con la finalidad de proteger los derechos de los suscriptores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones de prepago, se ha estimado pertinente elaborar una normativa que cautele sus derechos como consumidores.

Son múltiples los servicios públicos de telecomunicaciones prestados a usuarios finales, entre ellos, la telefonía local, la telefonía móvil, el servicio de voz sobre internet, el servicio de acceso a internet y el de televisión de pago. En atención a esta amplitud de prestaciones, es que la presente propuesta busca una regulación en un sentido abierto, de tal forma que se puedan entender incorporados diversos servicios.

Los plazos de comunicación que entregan las empresas desde la activación de la tarjeta son variables y determinados unilateralmente por la compañía de acuerdo a sus estrategias comerciales. Se trata de contratos de adhesión, con cláusulas que establecen que una vez vencido el plazo, los minutos caducan. En materia de vigencia se han verificado reclamos por parte de los usuarios, por lo que es necesario garantir a estos últimos, un mercado en que puedan acceder a información transparente y con condiciones de contratación claras que les permitan hacer uso de [os servicios por los cuales paguen.

La propuesta, no busca alterar dicha manera de operar del mercado, sino regular a favor de los consumidores en un aspecto hasta ahora desatendido, que dice relación con la recuperación de un saldo no utilizado de una recargaque ha expirado. Es decir, qué ocurre con la parte de la recarga no utilizada dentro del plazo dispuesto por la compañía para la misma.

Es decir, transcurrido el plazo de duración concedido para la recarga del caso, y no habiéndose consumido ésta completamente, aquella parte pagada pero no consumida, debe subsistir a favor del usuario y acumularse a cualquier nueva recarga que se realice dentro de los siguientes 1.80 días desde la fecha de la última recarga. Además,-es del caso señalar que las compañías de telecomunicaciones no se ven impedidas por razones técnicas de adoptar una medida como la propuesta, pues al menos en lo que respecta a la telefonía móvil, han acordado voluntariamente implementar un sistema y plazos muy parecidos.

Así las cosas, este proyecto legal armoniza el libre ejercicio de la actividad económica de las compañías de telecomunicaciones, cautelando el interés de los suscriptores y usuarios.

La Ley 18.168 General de Telecomunicaciones y normas complementarias, disponen las normas sustantivas y procedimentales para la entrega de las concesiones, permisos, la definición de las normas técnicas de operación, los procedimientos para la resolución de reclamos y conflictos, entre otras materias. Por todo lo anterior, es natural y lógico que el marco legal al que deben ajustarse quienes proveen servicios en modalidad de prepago se incorpore en forma coherente al marco regulatorio de las telecomunicaciones y de la Ley 18.168. Además, corresponde que la regulación sobre esta materia sea afrontada y tratada al interior de la normativa sectorial de telecomunicaciones, pues incide en la prestación de diversos servicios de telecomunicaciones que son provistos por concesionarias, permisionarias y proveedoras de acceso a Internet que son reguladas en el ejercicio de su actividad comercial y operación técnica.

IL-Proyectode ley

Artículo único: Agréguese el siguiente artículo 27 bis, nuevo, a la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones.

Artículo 27 bis: Las concesionarias de servicio público telefónico, los permisionarios de servicios limitados de televisión y los proveedores de acceso a Internet, que provean servicios en modalidad de prepago, deberán informar a sus usuarios de los plazos dispuestos para la utilización de la carga inicial y posteriores recargas.

El suscriptor de prepago que no hubiese utilizado la totalidad del monto abonado dentro del plazo de vigencia de estos servicios, recuperará el saldo no utilizado por el sólo hecho de efectuar una nueva recarga dentro del plazo que cada concesionaria, permisionario y/o proveedor de acceso a Internet determine, el que no podrá ser inferior a 180 días corridos posteriores a la fecha de la última recarga, de manera que el nuevo saldo quedará conformado por el monto primitivo no utilizado más el monto abonado por la nueva recarga. Con cada recarga, el suscriptor deberá recibir automáticamente información de su nuevo saldo y su vigencia de uso, actualizado conforme a lo establecido en este inciso.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso que un suscriptor no efectúe recarga alguna dentro del plazo determinado según lo establecido en el inciso anterior, dicho suscriptor no tendrá derecho a que se le restituya el saldo no utilizado ni aún en caso de efectuar una nueva recarga.

Los equipos de prepago, al momento de su comercialización, deberán incluir o adjuntar información en forma clara y precisa acerca de las condiciones de los servicios de prepago, así como las tarifas por segundo, plazos y otras condiciones que establezca la normativa aplicable. Asimismo, al momento de la activación o habilitación del servicio, los operadores deberán proporcionar a sus usuarios la misma.