

**INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA**  
recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que 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° [12.383-03](#).**

---

[Objetivo\(s\)](#) / [Constancias](#) / [Normas de Quórum Especial](#) / [Consulta Excma. Corte Suprema](#) / [Asistencia](#) / [Antecedentes de Hecho](#) / [Aspectos Centrales del Debate](#) / [Discusión en General](#) / [Votación en General](#) / [Texto](#) / [Acordado](#) / [Resumen Ejecutivo](#).

**HONORABLE SENADO:**

La Comisión de Economía tiene el honor de informar el proyecto de ley de la referencia, iniciado en moción de la diputada señora Aracely Leuquén y de los diputados señores Sebastián Álvarez, Francisco Eguiguren, Harry Jürgensen, Pablo Kast, Andrés Longton, Frank Sauerbaun, Diego Schalper y Sebastián Torrealba.

- - -

Se hace presente que, no obstante de tratarse de un proyecto de artículo único, y lo dispuesto en el artículo 127 del Reglamento de la Corporación, la Comisión discutió solo en general esta iniciativa de ley, la que resultó aprobada por la unanimidad de sus miembros presentes, 4x0.

- - -

**OBJETIVO DEL PROYECTO**

Modificar la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con la finalidad de consagrar la obligación a los proveedores de servicios de telecomunicaciones de informar a sus clientes, a su costo, sobre las modificaciones y/o nuevos planes y servicios disponibles, con la idea que aquellos dispongan de mayores y mejores antecedentes para la toma de decisiones de contratación de los servicios y de esa forma contribuir al mejoramiento del funcionamiento general del mercado de las telecomunicaciones.

- - -

## CONSTANCIAS

- Normas de quórum especial: No tiene.
- Consulta a la Excma. Corte Suprema: No hubo.

- - -

## ASISTENCIA

### - Representantes del Ejecutivo e invitados:

**Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo:** el Ministro, señor Nicolás Grau; la Coordinadora Legislativa, señora Virginia Rivas; la Asesora, señora Elisa Salas, y la Jefa de Prensa, señora Francisca Herrera.

**Del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC):** el Director, señor Andrés Herrera; la Coordinadora Legislativa, señora Magdalena Lazcano.

**De la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de Chile (Chile Telcos):** el Presidente Ejecutivo, señor Alfie Ulloa.

**De WOM S.A.:** el Gerente General, señor Chris Bannister; el VP Asuntos Corporativos, señor Eduardo Jara; de Comunicaciones Corporativas, señora Paulina Domínguez; el Gerente de Regulación, señor Juan Cristi.

**De la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS):** el Presidente, señor Hernán Calderón.

**De la Subsecretaría de Telecomunicaciones:** el Subsecretario, señor Claudio Araya.

**De la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU):** el Presidente, señor Stefan Larenas; el asesor de comunicaciones, señor Carlos Montoya.

### - Otros asistentes.

La Jefa de Gabinete, señora Pamela Cousins (Senador señor José Miguel Durana).

Los Asesores de los Parlamentarios, señora Natalia Pérez (Senador señor Manuel José Ossandón), César Quiroga (Senador señor José Miguel Durana), César Barra (Senador señor Gastón Saavedra), Ricardo Farías (Senadora señora María Loreto Carvajal), Eduardo Sepúlveda (Senador señor Karim Bianchi) y Julio Valladares (Senadora señora María Loreto Carvajal).

De la Fundación Jaime Guzmán: la Asesora, señora Bernardita Valdés.

- - -

## ANTECEDENTES DE HECHO

Para el debido estudio de este proyecto de ley, se ha tenido en consideración [la Moción](#) de los Honorables Diputados señora Aracely Leuquén y señores Sebastián Álvarez, Francisco Eguiguren, Harry Jürgensen, Pablo Kast, Andrés Longton, Frank Sauerbaun, Diego Schalper y Sebastián Torrealba.

Los fundamentos de la moción indican que, 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.

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 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

<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)

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 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%).

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, 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

---

<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

barreras para los consumidores y para la entrada de nuevos operadores. Caldo de cultivo para una permanente judicialización sectorial.”<sup>4</sup>

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 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.”

En cuanto a las ideas matrices, los mocionantes destacan que, con el objeto de contribuir al mejoramiento el funcionamiento general del mercado de las telecomunicaciones, el proyecto de ley propone modificar la Ley N° 19.496, 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.

- - -

## ASPECTOS CENTRALES DEL DEBATE

La Comisión analizó la iniciativa en base a considerar que es un derecho de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones contar con la información sobre planes y servicios que puedan resultarles más beneficiosos. También consideró que la obligación que la ley le impone a las empresas del rubro no afecte la libre competencia.

- - -

<sup>4</sup>

[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>

## DISCUSIÓN EN GENERAL<sup>6</sup>

### A.- Presentación del proyecto de ley por parte del Director del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Al iniciar el estudio del proyecto de ley en informe, la Comisión recibió al **Director del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera**, quien se refirió a diversos aspectos del mismo, acompañando la siguiente [presentación](#).

#### 1. Contenido del proyecto de ley.

Respecto del contenido del proyecto de ley, el señor Herrera indicó que el proyecto de ley apunta a la incorporación de nuevos incisos, séptimo, octavo, noveno y décimo al artículo 30 de la LPDC, estableciendo la obligación de los proveedores de informar a sus clientes sobre planes que puedan resultar más beneficiosos a los consumidores.

#### 2. Observaciones del SERNAC al proyecto de ley.

El **Director de SERNAC, señor Andrés Herrera**, sugirió recoger expresiones técnicas empleadas por el artículo 12 B de la LPDC y 12 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que también contempla obligaciones de información sobre ofertas conjuntas, servicios y planes. Asimismo, se sugiere referirse a consumidor o suscriptor o usuario y revisar la aplicación de estas normas a los usuarios de prepago.

Asimismo, sugirió precisar las condiciones en las cuales se entiende que un “plan” es objetivamente más beneficioso para el consumidor.

La **honorable senadora señora Carvajal** planteó un caso hipotético en el cual una empresa ofrece telefonía gratuita, pero, al mismo tiempo, el servicio de internet más caro. En este contexto, le consultó al Director del Sernac cómo hace la institución para distinguir cuándo una oferta es realmente más beneficiosa para el consumidor.

El **señor Herrera** indicó que el caso hipotético planteado se denomina oferta conjunta y está contemplado en la ley. Lo importante es distinguir bien los servicios que se ofrecen y precisarlos.

---

<sup>6</sup> A continuación, figura el link de cada una de las sesiones, transmitidas por TV Senado, que la Comisión dedicó al estudio del proyecto:

- [28 de noviembre de 2023](#).
- [12 de diciembre de 2023](#).
- [18 de diciembre de 2023](#).

Luego, hizo presente que para hacer efectiva la actualización del contrato se requerirá, en cualquier caso, el consentimiento de los consumidores. En caso contrario, la forma en que se actualicen las condiciones del contrato podría constituir infracciones al artículo 16 de la LPDC, letras a) o b), esto es, causales de abusividad de contratos de adhesión.

Respecto a los medios propuestos para informar sobre nuevos planes o mejoras a los ya existentes sugirió lo siguiente:

(i) precisar la información que deberá contener la comunicación incluida en la boleta.

(ii) hacer mención expresa al artículo 28 B de la LPDC (envío de comunicaciones promocionales o publicitarias no deseadas).

Respecto de la obligación de mantener actualizada en la página web la información sobre los planes y servicios ofrecidos, así como sus precios, sugirió revisar el artículo 12 del Reglamento de servicios de telecomunicaciones que regula esta materia. Este proyecto busca promover que los clientes de las empresas de telecomunicaciones tengan acceso a información sobre sus ofertas. Se podría avanzar en que dicha información esté disponible en forma conjunta y comparable respecto de todas las empresas de servicios de telecomunicaciones.

En cuanto al cambio de “plan” para evitar interpretaciones subjetivas de la norma o comportamientos equívocos por parte de los distintos proveedores, sería conveniente especificar, bajo parámetros objetivos, cómo se realizará la “promoción de todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan. Al respecto se deberá respetar el ejercicio al derecho de la portabilidad numérica.

Por último, hizo presente que los consumidores pueden poner término en cualquier momento (artículo 26 del Reglamento de servicio de telecomunicaciones) al contrato celebrado, sin cobro de multas. Esta misma regla operaría respecto de un eventual cambio de “plan”, por lo que cualquier estipulación que contemplara una multa por ese concepto sería contraria a la normativa actual y sería una cláusula abusiva en los términos del artículo 16 de la LPDC.

La **honorable senadora señora Carvajal** sugirió que el SERNAC, en cumplimiento de sus funciones y de las atribuciones que le confiere la ley, compare no solo el precio de los servicios sino que también su calidad, y lo informe a los consumidores.

Por su parte, **el honorable senador señor Saavedra** consultó qué otra institución podría administrar una eventual plataforma de comparación de

precios y de la calidad de servicios. Lo anterior, toda vez que hay que distinguir entre una oferta y el servicio propiamente tal.

La **señora Rivas** señaló que es necesario elaborar parámetros que permitan precisar de manera lo más objetiva posible qué es un mejor servicio.

Luego, **el señor Herrera** recordó que existe la obligación para las empresas de informar sobre el valor de los planes que ofrece y las características de los mismo. Agregó que sobre esos parámetros se debe hacer el comparador de ofertas que puedan ser más convenientes para los consumidores respecto de los servicios contratados y que le están prestando.

#### **B.- Exposiciones de los invitados y debate suscitado en la Comisión con ocasión de ellas.**

En sesión de **martes 12 de diciembre**<sup>7</sup>, la Comisión recibió en audiencia a diversos invitados, a saber:

-El **Presidente Ejecutivo de la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de Chile (CHILE TELCOS)**, señor **Alfie Ulloa**.

-El **Gerente General de WOM S.A.**, señor **Chris Bannister**.

-El **Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios**, señor **Hernán Calderón**.

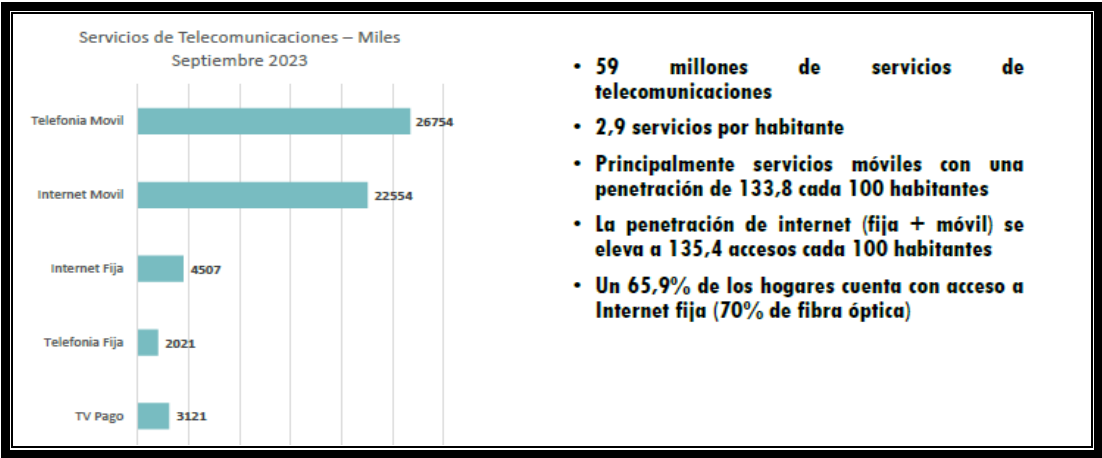
En primer término, escuchó al **Presidente Ejecutivo de la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de Chile (CHILE TELCOS)**, señor **Alfie Ulloa**, quien realizó la siguiente [exposición](#).

El señor Ulloa, se refirió a los altos niveles de adopción de los servicios de telecomunicaciones, exhibiendo la siguiente gráfica:

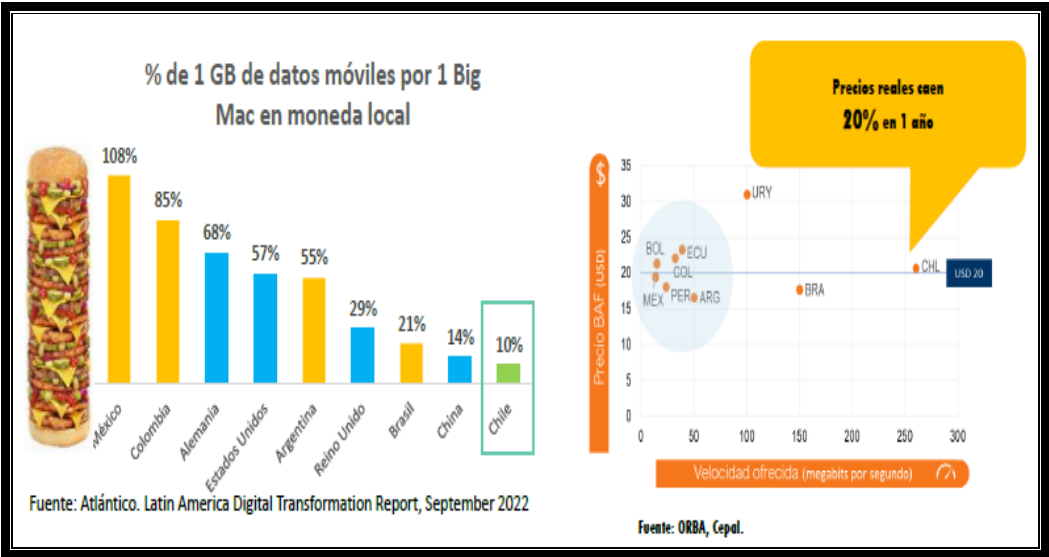
#### **ALTOS NIVELES DE ADOPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

---

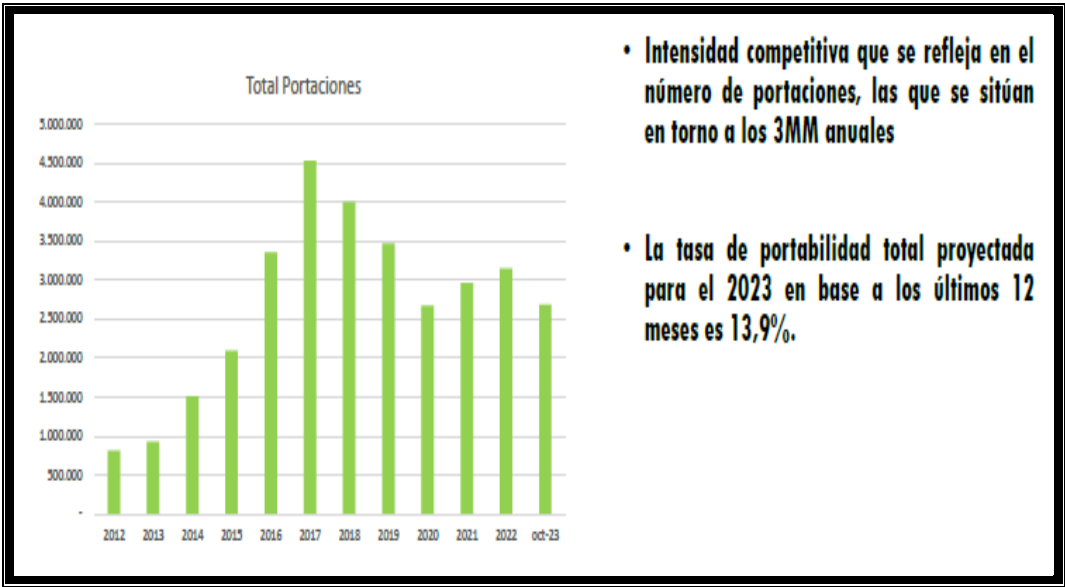
<sup>7</sup> <https://tv.senado.cl/tvsenado/comisiones/permanentes/economia/comision-de-economia/2023-12-12/072253.html>.



Luego, señaló que gracias a una oferta altamente competitiva los precios de los servicios de telecomunicaciones en Chile se encuentran entre los más bajos del mundo.



Hizo presente que los clientes cambian de operador constantemente. La tasa de portabilidad total proyectada para el año 2023, sobre la base de los últimos 12 meses, es de 13,9%.



En relación al proyecto de ley, destacó parte del artículo único: “... los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar, a su costo, la existencia de planes que sean objetivamente mejores para el usuario, esto es, uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior, o los mismos servicios a un precio inferior.”

Al respecto, se preguntó ¿Cuál es el plan que se considera? ¿Promociones temporales para atraer nuevos clientes o el precio de lista?

Por otro lado, destacó la dificultad en recomendación de que un plan sea “objetivamente mejor”, toda vez que dependerá de la decisión del cliente, decisión que es multifactorial.

Asimismo, hizo presente que la obligación de informar la mejor oferta no existe en otros sectores económicos.

En su parecer, restringir las ofertas puede reducir la intensidad competitiva.

Continuando con el análisis exegético del proyecto, destacó lo siguiente:

*“Esta comunicación se efectuará obligatoriamente en la boleta del mes anterior a la entrada en vigencia del nuevo plan ofrecido También podrá realizarse de forma complementaria a través de llamada telefónica o correo electrónico al titular, sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones el derecho de suspensión de comunicación publicitaria”.*

Sobre el particular, levantó los siguientes puntos:

-Los operadores pueden generar ofertas con mayor velocidad que lo que se indica en este plazo, esto impactaría negativamente la actividad competitiva.

-Anticipar los cambios en la boleta del mes anterior implica anticipar estrategias de precios a los competidores. Su efecto debe analizarse por el Tribunal de la Libre Competencia, TDLC, o por la Fiscalía Nacional Económica, FNE.

-Anticipar las estrategias promocionales es parte del “intercambio de información estratégica” que se prohíbe como una práctica reñida a la libre competencia. Estima que, al igual que en la consideración anterior, efecto debe analizarse por el Tribunal de la Libre Competencia, TDLC, o por la Fiscalía Nacional Económica, FNE.

Luego, destacó el siguiente inciso, del siguiente tenor:

*“Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web.”.*

Sobre el particular, señaló que actualmente los operadores ya informan en su página web sus planes, características y precios, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Telecomunicaciones, contenido en el D.S. N° 18 del MTT.

Adicionalmente, se publicitan por otros canales, como en redes sociales, etcétera, y procedió a exhibir distintas publicaciones, especialmente en Internet.

Finalmente, se refirió al inciso final, que dispone lo siguiente:

*“Los referidos proveedores deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan, y no podrán cobrar multa por ello.”.*

Sobre este aspecto, precisó que no existen multas por cambio de plan, ni tampoco por cambio de operador (portación). También señaló que, al poner término al contrato, si existe deuda por el equipo, y el cliente está al día en sus cuotas, puede hacerlo, y continúa pagando las cuotas restantes con normalidad.

A continuación, la Comisión escuchó al **Gerente General de WOM S.A., señor Chris Bannister**, quien realizó la siguiente [presentación](#).

En primer término, indicó que la empresa a su cargo llegó a cambiar las reglas del juego. Al respecto, destacó que la empresa lleva 8 años conectado

personas y que es la red más rápida u mejor evaluada de Chile. En la misma línea, destacó que sus clientes y las consultoras la reconocen por entregar la mejor experiencia. También mencionó algunos premios y distinciones recibidas.

Enseguida, señaló que las mejores prácticas de WOM están alineadas con espíritu de proyecto de ley en discusión. Es así que desde su ingreso al mercado WOM ha ofrecido a sus clientes las mejores condiciones de manera continua, incluyendo a toda su base de clientes de manera proactiva. También destacó que implementando correctamente podría contribuir además a disminuir el volumen de llamadas publicitarias.

En otro orden de ideas, indicó que el contenido de los incisos finales del proyecto ya está regulado en los artículos 12 y 26 del Reglamento de Telecomunicaciones.

Reconoció que hoy en día, llamar a los clientes es un tema contingente. Sobre el particular, hizo presente que en otros países se han adoptado distintas soluciones:

-España: Ley 11/2022) No recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones comerciales o salvo que la comunicación pueda ampararse en otra base de legitimación

-Estados Unidos:

- Registro nacional “No llamar” para ventas.
- Mandatorio para empresas y call centers
- Inscripción de usuarios móviles y/o fijos.
- Horario: 8 am -9 pm
- Registro de numeración usada.

-Eslovaquia:

- Prefijo “888”
  - Registro “No molestar”
- (Regulación sectorial de Regulador Telecomunicaciones RÚ)

-Francia:

- Prefijo “09”
  - Horario hábil (L-V): 10 am –1 pm / 2pm –8 pm
- (Regulación sectorial de Regulador Telecomunicaciones ARCEP)

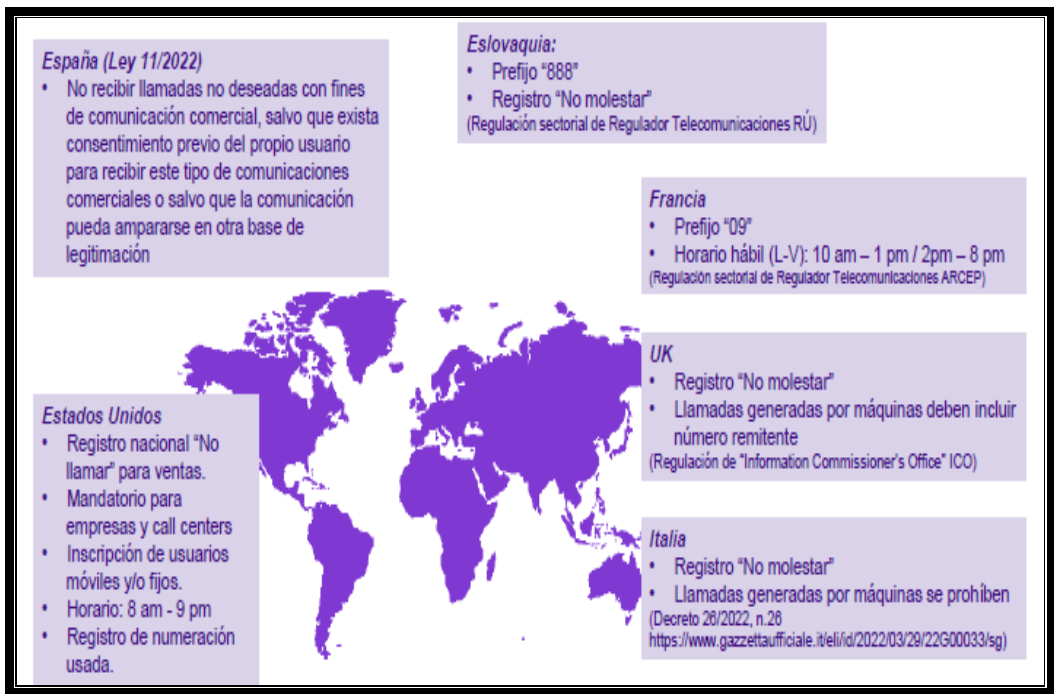
UK:

- Registro “No molestar”

- Llamadas generadas por máquinas deben incluir número remitente (Regulación de “Information Commissioner’s Office” ICO)

-Italia:

- Registro “No molestar”
- Llamadas generadas por máquinas se prohíben (Decreto 26/2022, n.26 <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2022/03/29/22G00033/sg>)



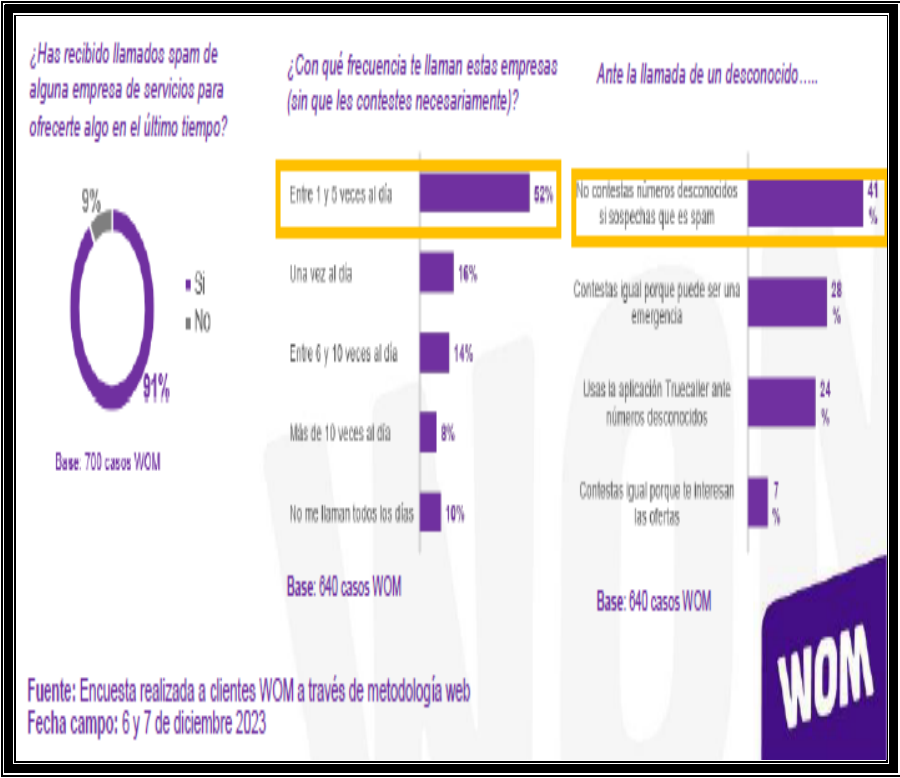
Estima que hay espacio para mejorar las prácticas. Es una buena práctica que los operadores informen a su base de clientes existente sobre mejores planes comerciales disponibles. En tal sentido, apoya la iniciativa en estudio ya que beneficia a los usuarios. Considera que otros medios de contacto más efectivos y orgánicos que la boleta podrían ser incluidos en su articulado. Si esto se implementa correctamente, podría disminuir el incentivo de enviar spam no deseado a los clientes, que es lo que hemos estado tratando de comunicar últimamente. La automatización de actividades de llamadas tiene riesgos: masificación y personalización con IA.

Agregó que, para reducir las preocupaciones actuales, recomienda lo siguiente:

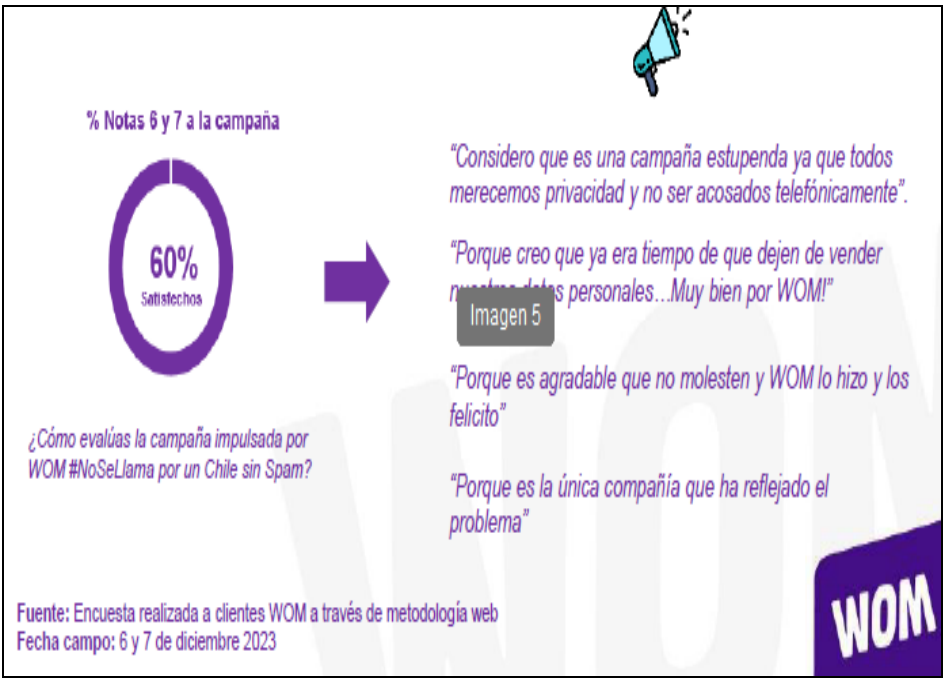
- Que los operadores solo se comuniquen con aquellos que optan por ser contactados.

-Definir un prefijo para que los usuarios puedan identificar este tipo de llamadas.

Más adelante, se refirió a las estadísticas de spam sobre su base de clientes. 9 de cada 10 clientes WOM declara haber recibido llamadas spam en el último tiempo, donde a la mitad de ellos es con una frecuencia de 1-5 veces por día. Ante la sospecha de llamada spam, 2 de cada 5 clientes prefiere no contestar.



¿Qué dicen sus clientes sobre la campaña #NoSeLlama?



Luego, realizó [su presentación](#) el **Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, señor Hernán Calderón.**

En primer término, se refirió al contenido del proyecto de ley en debate, indicando que su objetivo es agregar los incisos séptimo, octavo, noveno, décimo y décimo primero al artículo 30 de la Ley N 19 496 sobre protección de los derechos de los consumidores, con la finalidad de incorporar la obligación de los proveedores de servicios de telecomunicaciones a informar a los usuarios sobre la existencia de nuevos planes que sean mejores o más beneficiosos en comparación al servicio originalmente contratado.

Luego, señaló que CONADECUS formula los siguientes comentarios sobre la iniciativa:

-Le parece que el proyecto de ley propuesto es una buena iniciativa en materia de los derechos del consumidor al constituir una manifestación y extensión del derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos (artículo 3 letra b, de la LPDC).

-El proyecto también favorecerá la fidelización que tienen los consumidores con determinado prestador de servicios telecomunicaciones al mantenerse constantemente informado de los beneficios a los que puede optar con la compañía contratada en relación con otros competidores del mercado.

En relación al primer inciso del artículo único, el texto dispone lo siguiente:

*“Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar, a su costo, la existencia de planes que sean objetivamente mejores para el usuario, esto es, uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior o los mismos servicios a un precio inferior.”.*

La referencia sólo a los “podría aludir sólo a los servicios que tienen un contrato de prestación de servicios, excluyendo a los servicios de prepago que no requieren un vínculo contractual. Especificar si la obligación de informar por un servicio de mejores características sólo consistirá en la conveniencia del precio o se extenderá a otros elementos que pueden resultar atractivos para el consumidor tales como condiciones de funcionamiento y calidad con que se prestará el servicio (redes sociales, internet 4 G o 5 G), servicios de reparación o mantención, etc.

Sobre la base de lo anteriormente expuesto, propuso al efecto la siguiente redacción:

*“Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar, a su costo, la existencia de cualquier tipo de servicio que detente mejores características comerciales para el usuario, esto es, uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior, o los mismos servicios a un precio inferior, junto con las respectivas modificaciones de los términos y condiciones que corresponden en cada caso”.*

En relación al segundo inciso del artículo único, cuyo tenor es el siguiente: *“Esta comunicación se efectuará obligatoriamente en la boleta del mes anterior a la entrada en vigencia del nuevo plan ofrecido Esta comunicación podrá realizarse de forma complementaria a través de llamada telefónica o correo electrónico al titular Esto último sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones el derecho de suspensión de comunicación publicitaria.”.*

Al respecto, sugirió:

1.- Agregar que la comunicación esté visible de una manera clara y legible en plena concordancia con lo dispuesto en el artículo 12 A y 17 de la LPDC, toda vez que la información contenida en las boletas suele encontrarse en un formato muy reducido o de difícil identificación para los usuarios.

2.- Extender la referencia tanto a “nuevos planes u otros servicios ofrecidos” (para incluir a prepagos).

3.- Mencionar expresamente las limitaciones del artículo 28 B (derecho de suspensión de comunicación publicitaria) y al 12 B de LPDC (en caso de que el proveedor de telecomunicaciones realice ofertas de forma

conjunta, debe ofrecer cada uno de los servicios y planes que componen dicha oferta de forma individual, a fin de evitar que se pueda atar o supeditar la contratación de un servicio a cualquier otro).

Luego, propuso la siguiente redacción:

“Esta comunicación se efectuará obligatoriamente en la boleta del mes anterior a la entrada en vigencia del nuevo servicio ofrecido. Esta comunicación podrá realizarse de forma complementaria a través de llamada telefónica o correo electrónico al titular. Esto último sin perjuicio de las limitaciones contenidas en los artículos 28 B y 12 B.”.

Sobre el tercer inciso del artículo único, que dispone: “Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web.”, sugirió integrar la redacción del inciso propuesto en el proyecto con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, el tenor es más amplio (...“deberán mantener disponible en todos sus canales de atención, incluido su sitio web, información actualizada, relativa a las condiciones, características técnicas y comerciales, servicios de postventa y precios y tarifas de cada uno de los servicios que ofrecen y sus prestaciones asociadas, así como el contrato asociado a la provisión de cada servicio, garantizando una oferta transparente y no discriminatoria...”)

Respecto del cuarto inciso del artículo único: *“Respecto del cambio de planes, los referidos proveedores deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan y no podrán cobrar multa por ello.”*, sugirió integrar la redacción del inciso propuesto en el proyecto con lo dispuesto en el artículo 15 d) y 26 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, a saber:

“Las acciones necesarias para el término y/o modificación del contrato por el suscriptor no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del servicio correspondiente”.

“El suscriptor podrá poner término al contrato de suministro de cualesquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento, en todo momento notificando de ello al proveedor de servicios de telecomunicaciones correspondiente (...). Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten el término del contrato...”

Especificar si “promover todas las condiciones” se refiere a tener canales de atención adecuados para que el consumidor o usuario notifique respecto del término de contrato o cambio del servicio contratado y de qué manera podría ejercer este derecho.

Finamente, también sugirió agregar un inciso o referencia a la forma en que el consumidor prestará su consentimiento a fin de que sea concordante con el artículo 3 letra a) y 12 A de la LPDC y 15 a) del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

Esto es, que sólo se entenderá formado el consentimiento si el consumidor tuvo acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos, además de la obligación del proveedor de enviar confirmación escrita del mismo, la que en caso de los servicios telecomunicaciones a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes a su perfeccionamiento o modificación.

En conclusión, los últimos dos incisos del artículo único del proyecto ya se encuentran contemplados en nuestra normativa actual, podría exceder el contenido de la obligación principal que se busca incorporar.

Finalmente, en dicha sesión la Comisión escuchó nuevamente al **Director de SERNAC, señor Andrés Herrera.**

En primer término, compartió la siguiente información:

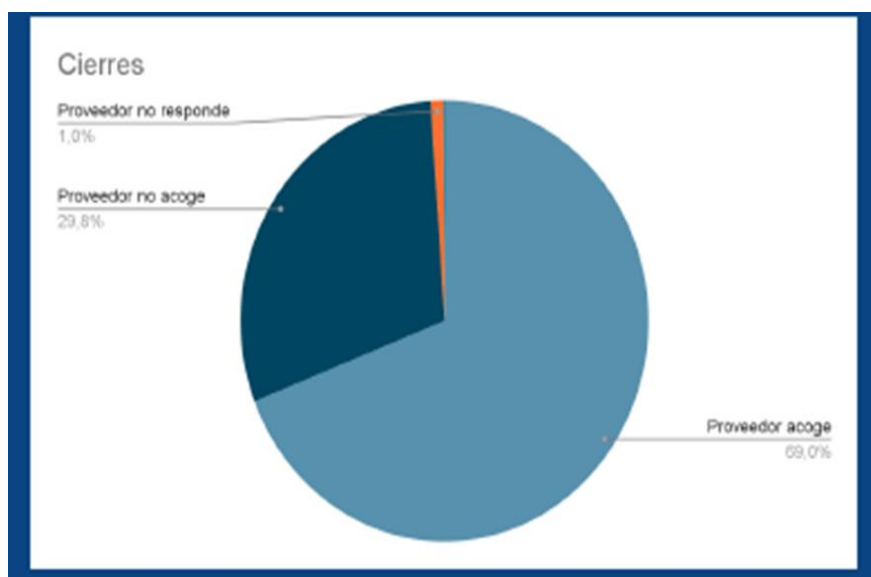
I. Datos reclamos mercado telecomunicaciones

En 2023, el mercado de las telecomunicaciones ha sido el tercer mercado más reclamado, con 84.764 reclamos al 27 de noviembre, lo que representa un 15.82% del volumen total de reclamos (535.804).

| Reclamos por productos  |         |            |
|-------------------------|---------|------------|
| Productos               | Volumen | Porcentaje |
| Telefonía móvil         | 53.942  | 63,64%     |
| Telefonía fija          | 25.740  | 30,37%     |
| Televisión de pago      | 4.509   | 5,32%      |
| Internet fija           | 412     | 0,49%      |
| Carrier larga distancia | 161     | 0,19%      |
| Total                   | 84.764  | 100%       |

Los principales motivos de los reclamos son:

- Facturación excesiva o no consentida por el consumidor (36,8%).
- Servicio defectuoso (33.57%).
- Término de contrato (9,53%).
- Incumplimiento de promociones u ofertas (7,15%).
- Incumplimientos de las condiciones contratadas (6,62%).
- Portabilidad numérica (2,24%).



En relación al proyecto de ley en debate, el señor Herrera reiteró, en lo sustantivo lo expuesto en la sesión anterior, en cuanto al objetivo de la iniciativa y a las observaciones del SERNAC.

Terminadas las exposiciones de los invitados, **la honorable senadora señora Carvajal, Presidenta**, le planteó al Director del SERNAC lo siguiente:

-Le necesidad de contar con información desagregada respecto de los reclamos formulados por los consumidores respecto de los servicios de telecomunicaciones. En particular, qué tanta falencia de información existe respecto de los usuarios sobre la problemática que aborda el proyecto. Solicitó una información detallada al respecto.

-¿Qué opinión le merece lo señalado por el representante de TELCOS en el sentido que la exigencia de informar sobre las promociones u ofertas de los planes que ofrecen las compañías podría atentar contra la libre competencia? En relación con lo anterior, señaló que acceder a tal información es un derecho esencial del consumidor, en el sentido de que eso permite mejores condiciones respecto de un servicio ya contratado.

En relación a los representantes de las empresas presentes en la sesión, señaló que, en su parecer, las empresas que forman parte de TELCOS no estarían de acuerdo con la idea matriz del proyecto.

Luego, les consultó si es una política de las empresas que el servicio se pueda utilizar para campañas publicitarias u otros mecanismos, como las llamadas robotizadas o automatizadas. Por último, manifestó su preocupación por el impacto en el mundo del trabajo que provoca la sustitución de los *call centers* tradicionales, que cuentan con personal, por otros que realizan llamadas

robotizadas. Hizo presente que estos aspectos no estarían considerados en la presente iniciativa.

A continuación, el **honorable senador señor Bianchi** señaló que siente interpretar a mucha gente que le toca vivir día a día esta problemática, que calificó como distorsión de una oferta en el mercado. Es similar a las ventas atadas a un medio de pago, en las que el producto o servicio tiene un valor utilizando un determinado medio de pago. El punto es cuál es el valor real de los productos que ofrecen estas compañías.

Más adelante señaló que, en su parecer, acá opera un principio de mala fe. Es usual que una compañía ofrece un servicio que vale 10 y luego de 6 meses costará 20. Ocurre que normalmente la gente que utiliza pago automático, o sobre todo el adulto mayor que contrató y es riguroso en el cumplimiento de sus obligaciones, paga un valor por un servicio que ya está absolutamente fuera de mercado. Incluso el producto ya está fuera de mercado. Tampoco le renueva los equipos. Por tanto, iría mucho más allá, en el sentido que más que avisar sobre la existencia de planes más convenientes, lo que corresponde es tener un precio real. Aquí opera simplemente una mala de tener distintos valores para un producto y servicio idéntico o muy parecido. Considera que las empresas no entregan nunca el precio real, siempre juegan con una oferta, que nunca es oferta sino que, más bien, una apariencia de oferta, para captar a ese cliente que es riguroso en el pago y que termina pagando más que otros.

Respecto de las llamadas no deseadas, señaló que, en su caso, él simplemente casi no las contesta, salvo que le avisen por WhatsApp quién es. Considera que hay un acoso permanente. También señaló que cuando ha querido contratar o ha querido preguntar un valor determinado, lo llaman y lo llaman, aunque diga que no; aunque diga que ya contrató con otra compañía. Una vez le dijeron que lo seguirían llamando hasta que le pareciera atractiva esa oferta. Felicitó al representante de WOM por su política de no llamar, le parece perfecta.

Concluyó señalando compartir las ideas matrices del proyecto, pero que más que exigir a los proveedores informar a sus clientes sobre planes y servicios que puedan resultarles más beneficiosos, lo que debería exigirse a las empresas renovar los equipos que están obsoletos para la gente que se queda y no reclama nunca; y ajustar los precios a los valores reales de mercado

Por su parte, el **honorable senador señor Ossandón**, aprovechando la presencia de importantes representantes de empresas, se refirió a los chips de prepago, materia que es abordada por otro proyecto. Considera muy importante conocer sus opiniones al respecto, puesto que Chile enfrenta un problema grave de crimen organizado, que se maneja por chips de prepago sin ningún ID o registro. Esto en muchos países está absolutamente prohibido .

Luego, **el honorable senador señor Saavedra** señaló que en la región que representa más de 400.000 personas viven en el mundo rural y que son víctimas de la desigualdad territorial y de la inequidad en la distribución de los recursos. Señaló, a modo de ejemplo que en determinados lugares, como Palmilla, en Nacimiento, y El Manzano, en Santa Bárbara, son lugares donde la compañía que tiene ganada la licitación tiene un pésimo servicio. Cuando los estudiantes tienen que hacer sus tareas, para mejorar la calidad de la educación, no se pueden conectar a internet. Pidió que las compañías que legítimamente obtuvieron la licitación tengan como prioridad mejorar las inversiones respecto de la calidad del servicio que se le entrega a poblaciones rurales. Agregó que todas las regiones del país tienen este problema o uno similar, con excepción de la Metropolitana.

Le gustaría que lo señalado anteriormente también se incorpore a este debate. Es decir, que también aborde mejorar la calidad del servicio y las inversiones, sobre todo las poblaciones rurales de nuestro país bien.

Luego, **el honorable senador señor Durana** indicó que, más allá de la importancia de lo que plantea el proyecto de ley en estudio, el mayor problema que tienen los usuarios es terminar el contrato con alguna de las empresas de estos servicios, obviamente que dejando todo pagado. Considera que el procedimiento es largo, engorroso y bastante molesto para quien quiere hacer un cambio de compañía o quiere terminar con algún contrato o con alguno de los servicios que contrató. Eso tiene que cambiar.

Relacionado con lo planteado por el honorable senador señor Saavedra, indicó que el servicio de *roaming* no funciona en muchos sectores rurales ni en zonas aisladas. Lamenta que no esté presente el Subsecretario de Telecomunicaciones porque podría tomar conocimiento de esta necesidad y saber cómo está funcionando. Consultó si es que efectivamente las compañías de teléfono están debidamente coordinadas para que funcione la ley del *roaming* y cuáles son las acciones que dependen ellas como para contar con un buen servicio con los países de la región. Hizo presente que son las mismas compañías las que están presente en los países vecinos.

Luego los invitados complementaron sus exposiciones.

En **sesión de 18 de diciembre**<sup>8</sup>, la Comisión recibió a los siguientes invitados:

**-Al Subsecretario de Telecomunicaciones, señor Claudio Araya.**

**-Al Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU), señor Stefan Larenas.**

---

<sup>8</sup> <https://tv.senado.cl/tvsenado/comisiones/permanentes/economia/comision-de-economia/2023-12-18/091557.html>.

**-Al Director de SERNAC, señor Andrés Herrera.**

Luego de entregar información general del proyecto en debate, **el Subsecretario de Telecomunicaciones, señor Claudio Araya**, abordó otros aspectos de interés de la Comisión, efectuando la siguiente [presentación](#).

**-En primer término, se refirió a la experiencia internacional sobre la materia.**

**Unión Europea:** La Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, conocida como la Directiva sobre el servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, establece derechos para los usuarios finales, incluyendo la transparencia de los contratos, el acceso a un servicio universal y el derecho a cambiar de proveedor manteniendo el número de teléfono (portabilidad).

**Estados Unidos:** La *Federal Communications Commission* (FCC) implementa varias regulaciones para proteger a los consumidores, incluyendo la "Truth-in-Billing Rules", que requiere que las facturas de telecomunicaciones sean claras, detalladas y precisas. Además, la FCC supervisa la portabilidad del número local, garantizando que los consumidores puedan mantener su número de teléfono al cambiar de proveedor.

**Australia:** La *Australian Communications and Media Authority* (ACMA) regula el sector de telecomunicaciones, incluyendo la implementación de reglas para la protección de los consumidores, como el Código de Prácticas de la Industria de las Telecomunicaciones, que establece estándares para la información de servicio al cliente, contratos, facturación y manejo de quejas.

**En Brasil,** la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel) ha establecido un sistema de monitoreo para supervisar el cumplimiento de esta obligación por parte de las empresas operadoras. El sistema incluye un portal web donde los consumidores pueden denunciar incumplimientos.

**-Luego, se refirió al artículo 12 del reglamento N°18 de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.**

Al respecto, indicó que la obligación de informar a los clientes de las modificaciones y/o nuevos planes y/o tarifas que pudiesen resultarles beneficiosas, se encuentra en el artículo 12 del reglamento N°18 de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que establece lo siguiente:

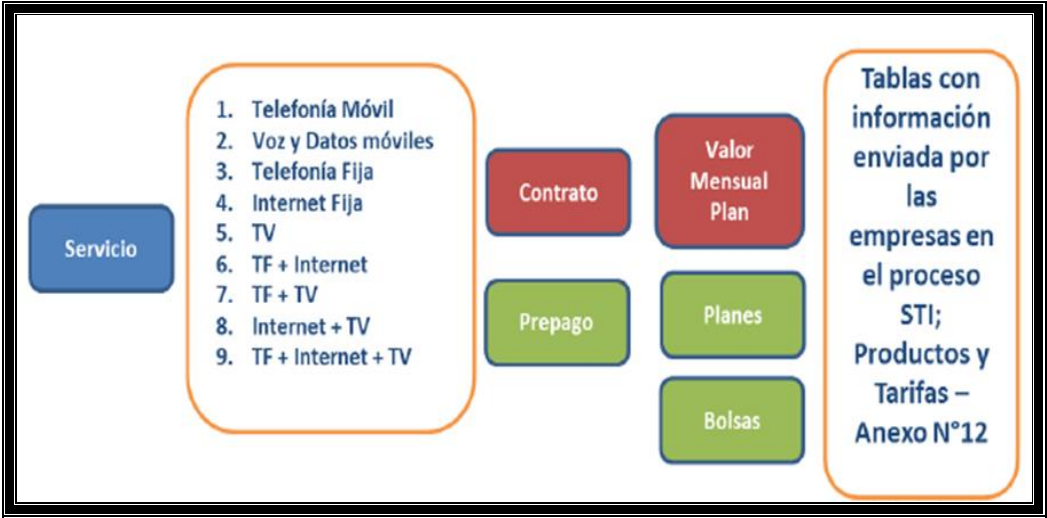
“Artículo 12. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener disponible en todos sus canales de atención, incluido su sitio web, información actualizada, relativa a las condiciones, características técnicas

y comerciales, servicios de postventa y precios y tarifas de cada uno de los servicios que ofrecen y sus prestaciones asociadas, así como el contrato asociado a la provisión de cada servicio, garantizando una oferta transparente y no discriminatoria. La información requerida en el sitio web deberá encontrarse disponible en un vínculo visible y de fácil acceso desde su sitio web principal.

En el caso de Ofertas Conjuntas, además deberán disponer en su sitio web y canales de atención de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante, la que será determinada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante normativa técnica, de cada uno de los servicios y planes que componen la oferta del proveedor, así como la comparación entre diversas Ofertas Conjuntas y los descuentos aplicados por la contratación de la misma respecto de la tarifa del servicio provisto individualmente.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán difundir el vínculo del sitio web señalado en el primer inciso de este artículo, a través de los diferentes canales de atención y comunicación de que dispongan, incluyendo los catálogos de venta y publicidad relacionada”.

**Anexo N°12 del STI, OT\_Productos y Tarifas.**



**-Comparador de planes y tarifas SUBTEL**



**-Conclusiones.**

-El proyecto de ley no hace referencia explícita a los usuarios de prepago. Sin embargo, es importante considerar que estos usuarios también tienen derecho a la protección de sus derechos En este sentido, se debe incorporar el envío de la información por SMS ya que en el caso del prepago, no reciben boletas de cobro y no necesariamente tienen los operadores información del correo electrónico.

-Se sugiere reemplazar el inciso “Los referidos proveedores deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan, y no podrán cobrar multa por ello Por el siguiente “Los referidos proveedores deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan o las mejoras a éste, y no podrán cobrar multa por ello”

-Es recomendable utilizar expresiones técnicas del artículo 12 B de la LPDC y del Reglamento de servicios de telecomunicaciones, especialmente en lo que respecta a las obligaciones de informar sobre ofertas conjuntas, servicios y planes.

-De aprobarse esta ley, SUBTEL coordinará con SERNAC su correcta implementación.

Luego, la Comisión recibió al **Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU), señor Stefan Larenas**, quien realizó la siguiente [presentación](#).

En lo sustantivo, el señor Larenas indicó que uno de los fundamentos de la regulación de la protección a los consumidores es la asimetría de información entre proveedores y consumidores.

En este marco se inserta el proyecto propuesto que busca resolver esta asimetría de información sobre nuevos planes y servicios más favorables por medio de un deber de información que le permita incentivar al consumidor a acceder a condiciones más favorables.

Sobre la base de lo anteriormente expuesto, señaló que ODECU valora positivamente esta iniciativa, sin embargo, estima que se debe también considerar lo siguiente:

- Establecer como una regla general, no limitada a los servicios de telecomunicaciones.

- Complementar un deber de información de índices comparativos (ex ante) con un deber de información que permita aumentar el bienestar del consumidor e incentive la competencia (ex post).

- Elaborar un reglamento para: la determinación de los mercados; los índices comparativos; la forma precisa de entrega de la información, y la forma de ejercicio de derecho a la suspensión de la comunicación publicitaria.

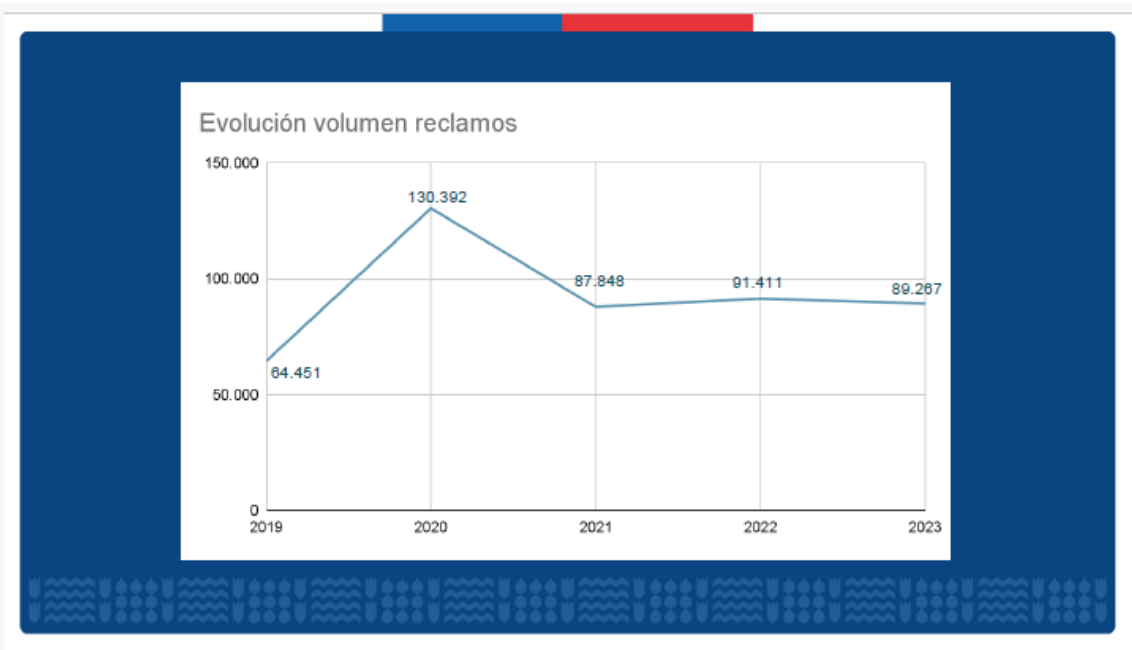
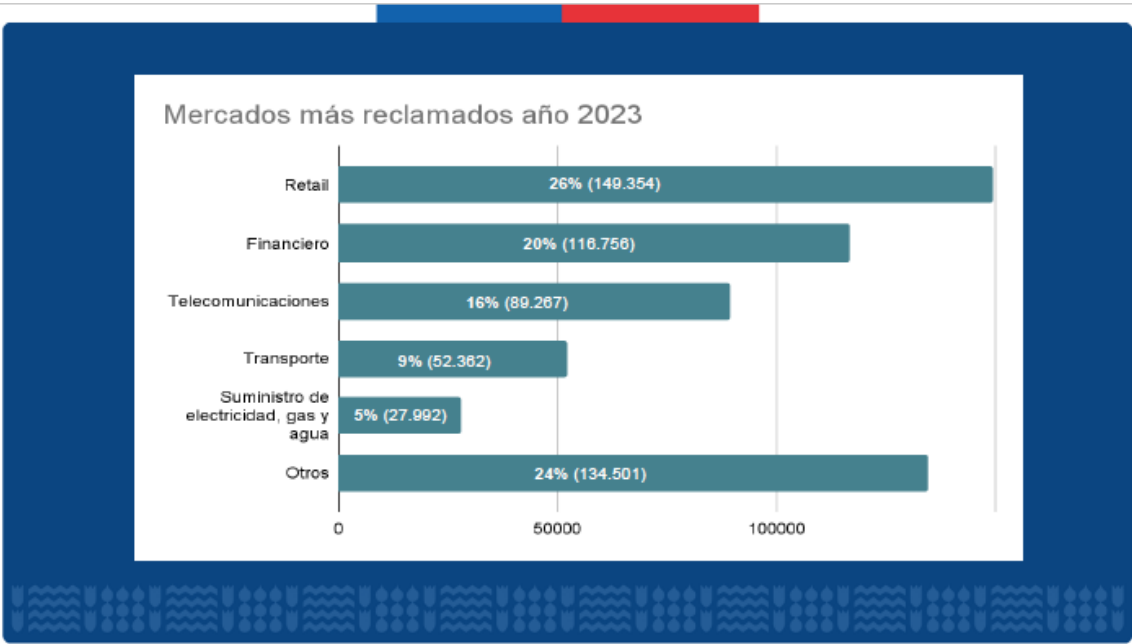
Finalmente, la Comisión recibió nuevamente al **Director de SERNAC, señor Andrés Herrera**, quien, según lo solicitado en sesión anterior, entregó la [información requerida](#) sobre los reclamos en el mercado de las telecomunicaciones, particularmente los últimos cinco rankings de reclamos del mercado de telecomunicaciones elaborados por SERNAC en conjunto con la SUBTEL,

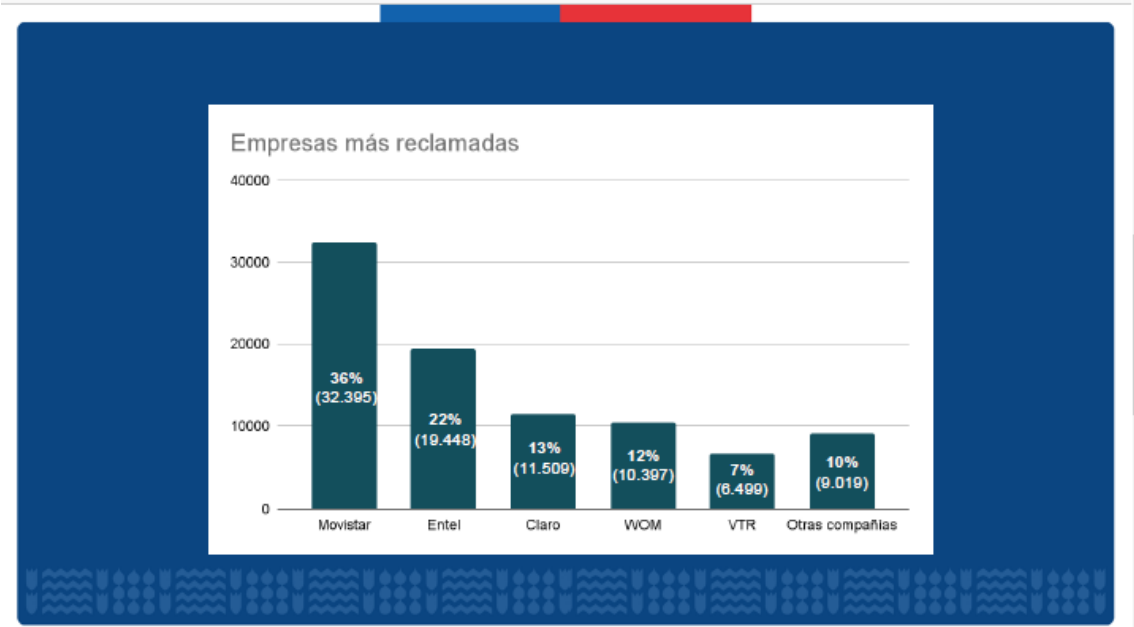
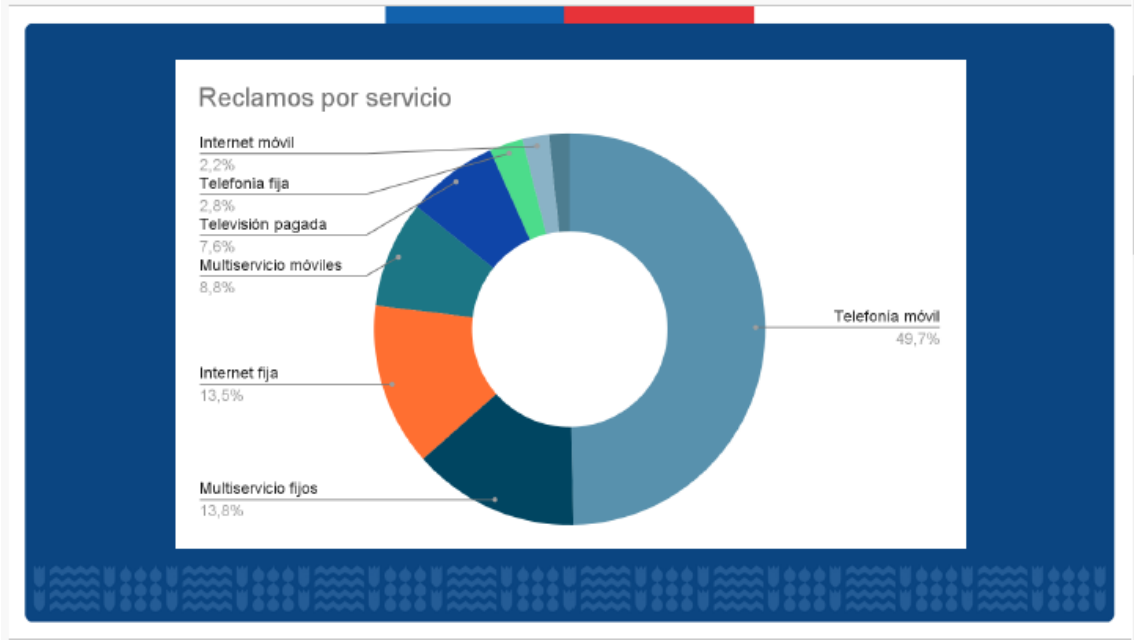
La **honorable senadora Carvajal** le pidió exponer resumidamente el informe de reclamos que mandó SERNAC. Asimismo, le consultó si en su parecer el proyecto atenta contra la libre competencia. También le preguntó qué institución realiza un seguimiento de las ofertas.

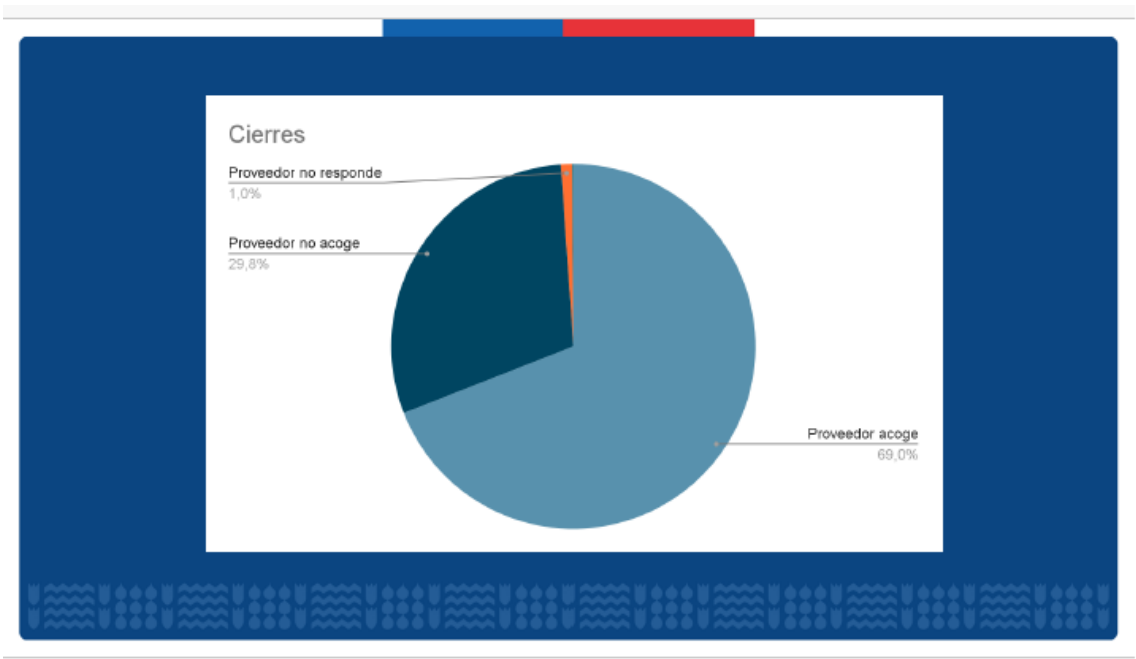
Por su parte, el **honorable senador Bianchi** indicó tener una opinión negativa del SERNAC. Luego, consultó sobre cuántos reclamos recibe y cuántos resuelve, y si tiene una estadística sobre el particular.

Luego, el **Director de SERNAC, señor Andrés Herrera**, lamentó lo señalado por el honorable senador señor Bianchi, a lo cual recordó que se encuentra en la Cámara de Diputados un proyecto que fortalece las competencias del SERNAC. Luego, procedió a exponer ante la Comisión sobre la materia consultada.

Datos reclamos mercado telecomunicaciones







**-Principales motivos de los reclamos.**

Respecto de los principales motivos de los reclamos, señaló los siguientes:

-Facturación excesiva o no consentida por el consumidor 36 8 corresponde a cobro de un precio superior al contratado, por servicios no contratados o por planes o servicios dados de baja.

-Servicio defectuoso (33,57%) corresponde a problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio, publicidad no deseada (atención o información al cliente errónea o defectuosa, fallas en los equipos y demora en reparación de equipos.

-Término de contrato (9,53%) corresponde a dificultades para poner término al contrato por parte del consumidor o término unilateral del contrato por parte del proveedor.

-Incumplimiento de promociones u ofertas (7,15%).

-Incumplimientos de las condiciones contratadas (6,62%) corresponde principalmente a la demora en la instalación o activación del servicio y a incumplimiento de los términos de la garantía.

-Portabilidad numérica (2,24%) corresponde a no aceptar la solicitud, demora en su gestión, negativa a mantener el número o no realización del desbloqueo del equipo.

En cuanto a lo consultado por la Presidenta, **el señor Herrera** señaló que no hay una afectación a la libre competencia; y en cuanto al cumplimiento de las condiciones señaló que el SERNAC ha hecho seguimiento, especialmente a demandas colectivas. Mencionó la demanda colectiva a VTR durante la pandemia.

Terminada su exposición, la **honorable senadora señora Carvajal**, presidenta, les preguntó a los representantes de TELCOS sobre los reclamos, en el sentido de a qué se debe que sean tantos. Luego aludió a la falta de infraestructura en materia de telecomunicaciones, sobre todo en sectores apartados. Agregó que muchos de los reclamos presentados se refieren precisamente a este aspecto. Respecto de los aspectos señalados les consultó cómo se hace cargo de ambos puntos.

En relación a los representantes de WOM, connotó que si bien la empresa tiene un universo muy pequeño, la tasa de reclamo alta.

Sobre las llamadas robotizadas, recordó que CEO de Wom hizo notar que los *call centers* van de baja, lo que afectará el empleo, lo que le preocupa por el impacto que ello tendrá los trabajadores que tienen en esta actividad su fuente de trabajo.

En otro orden de ideas, compartió una experiencia personal que le ocurrió como clienta de un plan de telecomunicaciones. Indicó que contratar un plan le tomó 10 minutos; en cambio formular un reclamo y tener respuesta del mismo le tomó mucho tiempo. Hizo ver que hay una evidente asimetría entre ambas situaciones, en circunstancias que la respuesta a los clientes debe ser equilibrada porque en ambos casos se trata de clientes que, por sobre todo, son personas.

Por su parte, el **honorable senador señor Bianchi** precisó que en caso alguno está en contra de las ofertas. Lo que le parece mal es el acoso hacia los usuarios. Luego, consultó qué pasa con las ofertas respecto de las personas que tienen planes más caros. Reiteró el caso de los adultos mayores, que tienen planes más antiguos y más caros que los que se ofrecen en el mercado. Considera que ese modo de actuar es deficiente.

Finalmente, los representantes de las empresas respondieron a las consultas formuladas y realizaron diversos comentarios.

Así, el **representante de la empresa WOM, señor Jara**, indicó que la participación en el mercado es de 25% y que el porcentaje de reclamos no es tan alto. Respecto de las antenas, señaló que están trabajando en eso, en diálogo que espera que sea constructivo con el regulador. Más adelante, pidió aprobar el proyecto e ir más allá, adoptando el sistema OP IN.

Por su parte, **el representante de TELCOS, señor Ulloa** señaló que también le gustaría que no hubiera los reclamos, que fueran “0”. No obstante, eso es muy difícil dado la enorme cantidad de contratos y la diversidad de planes que existen. Connotó que la actual tasa de reclamos significa que reclaman 12 clientes cada 10 mil clientes. Hizo presente que la industria se ha visto muy afectada por la vandalización y el robo de la infraestructura.

Sobre el precio de los planes, indicó que éstos no han aumentaron en 3 años y solo se fueron ajustando recién a comienzos de este año.

En relación a lo señalado por el Subsecretario de Telecomunicaciones, indicó que la inmensa mayoría de lo que dice ya se hace. Destacó que existe una prohibición expresa en la ley de no adelantar ofertas; y que solo es posible informarlas cuando estén vigente.

Finalmente, anunció que haría llegar una minuta con información numérica más detallada.

### **C.-Votación en general**

**- Puesto en votación el proyecto de ley, en general, fue aprobado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, honorable senadora señora Carvajal, presidenta, y honorables senadores señores Bianchi, Durana y Ossandón (Unanimidad, 4x0).**

- - -

## TEXTO DEL PROYECTO

A continuación, se transcribe literalmente el texto del proyecto de ley despachado por la Cámara de Diputados, y que la Comisión de Economía propone aprobar solo en general:

### PROYECTO DE LEY:

“Artículo único.- Agréganse en el artículo 30 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, los siguientes incisos séptimo, octavo, noveno y décimo:

“Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar, a su costo, la existencia de planes que sean objetivamente mejores para el usuario, esto es, uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior, o los mismos servicios a un precio inferior.

Esta comunicación se efectuará obligatoriamente en la boleta del mes anterior a la entrada en vigencia del nuevo plan ofrecido. También podrá realizarse de forma complementaria a través de llamada telefónica o correo electrónico al titular, sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones el derecho de suspensión de comunicación publicitaria.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web.

Los referidos proveedores deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan, y no podrán cobrar multa por ello.”.

- - -

### ACORDADO

Acordado en sesiones celebradas los días **28 de noviembre de 2023**, con asistencia de los Honorables Senadores señora María Loreto Carvajal Ambiado (Presidenta) y señores José Miguel Durana Semir y Gastón Saavedra Chandía; **12 de diciembre de 2023**, con asistencia de los Honorables Senadores señora María Loreto Carvajal Ambiado (Presidenta) y señores Karim Bianchi Retamales, José Miguel Durana Semir, Manuel José Ossandón Irrázabal y Gastón Saavedra Chandía; y **18 de diciembre de 2023**, con asistencia de la Honorable Senadora señora María Loreto Carvajal Ambiado (Presidenta), y señores Karim Bianchi Retamales, José Miguel Durana Semir y Manuel José Ossandón Irrázabal.

Sala de la Comisión, a 2 de enero de 2024.



**PEDRO FADICI RUIZ**  
Abogado Secretario

## RESUMEN EJECUTIVO

**INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE 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° 12.383-03).**

- I. OBJETIVO DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:** Modificar la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con la finalidad de consagrar la obligación a los proveedores de servicios de telecomunicaciones de informar a sus clientes, a su costo, sobre las modificaciones y/o nuevos planes y servicios disponibles, con la idea que aquellos dispongan de mayores y mejores antecedentes para la toma de decisiones de contratación de los servicios y de esa forma contribuir al mejoramiento del funcionamiento general del mercado de las telecomunicaciones.
- II. ACUERDOS:** aprobado en general por unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión de Economía, 4x0.
- III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:** artículo único.
- IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL:** no tiene.
- V. URGENCIA:** no tiene.
- VI. ORIGEN E INICIATIVA:** Cámara de Diputados. Moción de la diputada señora Aracely Leuquén y de los diputados señores Sebastián Álvarez, Francisco Eguiguren, Harry Jürgensen, Pablo Kast, Andrés Longton, Frank Sauerbaun, Diego Schalper y Sebastián Torrealba.
- VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL:** segundo.
- VIII. APROBACIÓN POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS:** (122 x 0 x0).
- IX. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO:** 10 de marzo de 2020.
- X. TRÁMITE REGLAMENTARIO:** primer informe, en general.

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

- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Valparaíso, a 2 de enero de 2024.

  
**PEDRO FADIC RUIZ**  
Abogado Secretario



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 4208-98960f en:

<https://firma.senado.cl/verificador/docinfo>