

Nueva Ley N° 21.708 establece deberes para los proveedores de telecomunicaciones

El 15 de noviembre de 2024 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N° 21.708, que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”), estableciendo nuevos deberes para los proveedores de servicios de telecomunicaciones, orientados a garantizar que los consumidores estén informados sobre planes más económicos o con mejores condiciones.

Dejamos a continuación un resumen del origen, ideas centrales y principales reformas a la LPDC:

Origen y justificación

Esta ley tuvo su origen en una moción parlamentaria cuyo objetivo principal fue obligar a los proveedores de telecomunicaciones a informar a sus clientes sobre planes más convenientes y a promover condiciones para facilitar el cambio de plan sin costos adicionales.

La iniciativa surgió en respuesta a la alta cantidad de reclamos contra las empresas de telecomunicaciones registrados por el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (“Subtel”) en el año 2018, las que habrían recibido más de 54.000 quejas, de las cuales el 40.6% correspondían a problemas de telefonía móvil.

Ideas centrales de la Ley

La Ley pretende plasmar en la LPDC las siguientes ideas centrales:

- **Obligación de información:** Las empresas de telecomunicaciones deben informar, a su costo, sobre la existencia de planes más económicos o con mejores prestaciones para sus clientes.
- **Medios de comunicación:** La información debe incluirse en la boleta, sin perjuicio de poder complementarse con correo electrónico (siempre que el

cliente no haya optado por suspender las comunicaciones promocionales).

- Facilidades para el cambio de plan: Las empresas deben garantizar el derecho del usuario a cambiar de plan sin costo alguno.
- Actualización constante: Las compañías deben mantener actualizada la información sobre precios y planes en sus plataformas digitales.

Nuevos deberes a los proveedores de servicios de telecomunicaciones

Con el fin de materializar las ideas centrales previamente expuestas, la ley modifica el artículo 30 de la LPDC, estableciendo los siguientes deberes para los proveedores de servicios de telecomunicaciones:

- Información obligatoria: Los proveedores deben informar a los usuarios, a su propio 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 debe realizarse en la boleta del cliente una vez que el plan haya entrado en servicio. De forma complementaria, también podrá realizarse a través de correo electrónico al titular, previo consentimiento de este último, sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido el derecho de suspensión de comunicación publicitaria.
- Transparencia en página web y aplicaciones: Las empresas están obligadas a mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web y plataformas digitales.
- Facilidad de cambio: Las empresas deben promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho a cambiar de plan, sin multas ni recargos.

Entrada en vigencia

Esta ley tiene vigencia inmediata desde su publicación en el Diario Oficial, por lo cual las nuevas obligaciones se encuentran vigentes desde el 15 de noviembre de 2024.

El texto completo de la ley se encuentra disponible en el siguiente link.

Autores: Mónica Pérez; Kureusa Hara; Eduardo Reveco