PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CON LA FINALIDAD DE ESTABLECER LA COMPETENCIA DE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL ANTE LOS PROCEDIMIENTOS INICIADOS POR LA SUSPENSIÓN DE SUMINISTRO TELEFÓNICO EN LAS FORMAS Y BAJO LAS CONDICIONES QUE SE INDICAN

FUNDAMENTOS.

La prestación de servicios telefónicos es un aspecto crucial en la vida moderna, tanto para la comunicación personal como para el funcionamiento de empresas e instituciones. En Chile, al igual que en muchos otros países, la interrupción o suspensión de los servicios telefónicos puede causar graves inconvenientes y perjuicios a los usuarios. Es por esto que se hace necesario establecer un procedimiento ante los Juzgados de Policía Local para abordar de manera adecuada las situaciones en las que se produzcan suspensiones de servicio por parte de las empresas proveedoras de telefonía.

Según datos proporcionados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (SUBTEL), el país cuenta con una amplia cobertura de servicios telefónicos, tanto fijos como móviles, alcanzando un alto porcentaje de penetración en la población. Sin embargo, pese a los avances en la infraestructura de las redes, las interrupciones de servicio siguen siendo una problemática recurrente, sobre todo en las zonas rurales y más aisladas de nuestro país, donde el acceso a este tipo de servicios es bajo y su calidad es deficiente.

En ese contexto, la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 18.168) establece las bases del régimen jurídico en materia de telecomunicaciones en Chile. En su artículo 2°, se establece como principios fundamentales el derecho de las personas a acceder a los servicios de telecomunicaciones y a una prestación de calidad, así como el deber de las empresas proveedoras de asegurar la continuidad y calidad de los servicios.

Sin embargo, la falta o deficiencia de conectividad en zonas rurales y aisladas de Chile es un problema que afecta a miles de personas que viven o visitan dichas áreas, situación que se hizo especialmente visible en el contexto de la pandemia, donde el acceso a internet y a la telefonía se volvió esencial para la educación, el trabajo, la salud y la participación ciudadana. Según datos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), solo el 16,8% de las

OFICINA
CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
11-09-2023
13:16
VIRTUAL

viviendas en comunas rurales tienen conexión a internet fijo[1], versus el 67,8% en comunas urbanas. Además, hay 200 comunas en las que menos de un 5% de sus habitantes tienen internet fijo. Esto se debe, en gran parte, a que las empresas proveedoras de telefonía e internet no tienen incentivos para invertir en infraestructura en lugares con baja densidad poblacional, lo que genera una brecha digital entre el campo y la ciudad.

Para enfrentar este desafío, el Ejecutivo impulsó una serie de medidas que buscaban mejorar la cobertura y la calidad de los servicios de telecomunicaciones en todo el territorio nacional. Una de ellas es el proyecto de ley de Roaming Automático Nacional (RAN), que fue aprobado por el Congreso en julio de 2020 y publica como ley de la República[2] el mismo mes, y que establece la obligación a las empresas de telecomunicaciones de permitir el uso de sus redes, con la respectiva remuneración que esto conlleva, sin que esto signifique un costo adicional para los usuarios. De esta forma, los usuarios de operadoras que no cuenten con conectividad en determinadas áreas del país podrán utilizar las redes disponibles de otras concesionarias, obteniendo así una mayor cobertura de telefonía móvil e internet.

Otra medida es el programa Fibra Óptica Nacional (FON), que consiste en la instalación de más de 10 mil kilómetros de fibra óptica a lo largo del país, con una inversión pública de más de 100 millones de dólares. El objetivo es conectar a todas las capitales regionales y provinciales con una red troncal de alta velocidad y capacidad, que permita ofrecer servicios de banda ancha a precios competitivos y con mayor calidad. El programa se enmarca en el Plan Nacional de Infraestructura Digital 2018-2022, que busca reducir la brecha digital y fomentar el desarrollo económico y social del país.

Estas medidas son parte de los esfuerzos del Estado por garantizar el derecho a la comunicación y a la información de todos los chilenos, especialmente de aquellos que viven en zonas rurales y aisladas, donde la conectividad es más precaria y necesaria.

[1] https://www.infraestructurapublica.cl/ministra-hutt-zonas-rurales-uno-los-grandes-desafios-chile-la-conectividad-digital-internet/#:~:text=Sign%20in-,Ministra%20Hutt%20y%20zonas%20rurales%3A%20%E2%80%9CUno%20de%20los%20grandes%20desaf%C3%ADos,conectividad%20digital%20y%20de%20Internet%E2%80%9D&text=RADIO%20AGRICULTURA%20%E2%80%93%20Seg%C3%BAn%20datos%20de,%2C8%25%20en%20comunas%20urbanas.

[2] https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1147448

OFICINA VIRTUAL
CHILE
11-09-2023
13:16

Sin embargo, cada vez se hace más frecuente[3][4][5] que los servicios prestados por empresas de telefonía o telecomunicaciones sufran caídas o suspensiones afectando directamente el desarrollo social de las localidades donde estos se desarrollan. Situación que no ha podido ser controlada de manera eficiente por la legislación actual y que pone en segundo lugar a los usuarios afectados, estableciendo la sola compensación por dichas suspensiones, sin que se establezcan sanciones mayores a las empresas ni reales indemnizaciones a los usuarios.[6]

En ese contexto, se hace esencial que se establezca un procedimiento especial contemplado en la Ley General de Telecomunicaciones y la Ley de Protección del Consumidor, que permita que, ante las suspensiones de los servicios de telecomunicaciones, los usuarios puedan acudir ante el Juzgado de Policía Local y demandar indemnizaciones y multas, a la vez que se agraven las multas en ese sentido.

Y esta medida tendría fundamento efecto en las siguientes razones para establecer un procedimiento ante los Juzgados de Policía Local:

- Protección de los derechos del usuario: La interrupción de los servicios telefónicos puede afectar el derecho fundamental de las personas a comunicarse, especialmente en situaciones de emergencia o necesidad. Un procedimiento ante los Juzgados de Policía Local permitiría a los usuarios afectados presentar sus reclamos y buscar una pronta solución a sus problemas.

- Sanción a empresas proveedoras: La existencia de un procedimiento formal en los Juzgados de Policía Local permitiría sancionar adecuadamente a las empresas proveedoras de telefonía que incumplan con sus obligaciones de garantizar la continuidad y calidad de los servicios. De esta manera, se fomentaría un mayor compromiso por parte de las empresas para evitar suspensiones injustificadas o negligentes.

- Resolución de conflictos: En muchas ocasiones, los usuarios se ven indefensos frente a las suspensiones de servicio y encuentran dificultades para obtener respuestas y soluciones de las empresas proveedoras. Un procedimiento ante los Juzgados de Policía Local brindaría una vía para resolver los conflictos de manera imparcial y efectiva.

---

[3] https://www.diarioregionalaysen.cl/noticia/actualidad/2023/07/denuncian-nueva-caida-del-servicio-de-telefonia-en-cochrane

[4] https://www.diarioconcepcion.cl/pais/2020/02/05/subtel-oficiara-a-movistar-y-wom-por-corte-de-servicios-en-ocho-regiones.html

[5] https://twitter.com/Telsur/status/1402371935863021573

[6] https://tramites.subtel.gob.cl/atencionciudadana/articuloConsulta?id=120

OFICINA VIRTUAL
CHILE
11-09-2023
13:16

- Reparación de daños: Las suspensiones de servicio telefónico pueden ocasionar pérdidas económicas y daños a nivel personal o empresarial. Un procedimiento judicial permitiría determinar las responsabilidades y, en caso de corresponder, otorgar compensaciones o indemnizaciones adecuadas a los afectados.

Por lo anterior, la implementación de un procedimiento ante los Juzgados de Policía Local para abordar las suspensiones de servicio telefónico por parte de las empresas proveedoras es fundamental para proteger los derechos de los usuarios y fomentar la responsabilidad de las compañías en la prestación de servicios de calidad. La normativa vigente en materia de telecomunicaciones y derechos de los consumidores ofrece una base legal sólida para fundamentar este procedimiento y asegurar que las personas puedan ejercer sus derechos de manera efectiva ante cualquier situación de interrupción injustificada o negligente de los servicios telefónicos, de allí que estas normativas se deben relacionar, mejorando su aplicación específica para el caso concreto de suspensión del suministro y, con ello, promover el derecho al acceso a las comunicaciones de manera efectiva a los usuarios de telefonía en nuestro país, especialmente en las zonas rurales y localidades aisladas.

IDEA MATRIZ.

Modificar la Ley General de Telecomunicaciones y la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor con la finalidad de establecer la competencia de los Juzgados de Policía Local ante los procedimientos iniciados por la suspensión de suministro telefónico en las formas y bajo las condiciones que se indican.

OFICINA VIRTUAL
11-09-2023
13:16

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO PRIMERO.- MODIFÍQUESE LA LEY N°18.168, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, EN EL SIGUIENTE SENTIDO:

1. Incorpórese en su artículo 28 un inciso segundo nuevo, pasando el actual a ser tercero y así sucesivamente, del siguiente tenor:

   "Si habiéndose cumplido el plazo de tres días de interrupción del servicio de telecomunicaciones este no ha sido repuesto, además de las medidas con cargo al concesionario establecidas en el inciso anterior, el usuario podrá deducir denuncia ante el Juzgado de Policía Local, de conformidad al procedimiento establecido en el artículo siguiente.".

2. Incorpórese en su artículo 28 bis un inciso segundo nuevo del siguiente tenor:

   "Sin perjuicio de lo indicado en el inciso precedente, y de conformidad a lo establecido en el inciso segundo del artículo anterior, será competente para conocer de las causas iniciadas en virtud del mencionado inciso, el Juzgado de Policía Local del domicilio del usuario o del concesionario, a elección del usuario, siéndoles aplicables las normas de los Párrafos 1° y 2° del Título IV del Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 2021, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, y las sanciones establecidas en el numeral 2 del inciso primero del artículo 36 de la presente ley.".

3. Incorpórese en el numeral 2 de su artículo 36 el siguiente inciso final nuevo:

   "Tratándose de la sanción de multa aplicada en virtud del incumplimiento del inciso final del artículo 28 por procedimientos ante los Juzgados de Policía Local regulado en el inciso final del artículo 28 bis, ésta no podrá ser menor a 50 ni mayor a 100 unidades tributarias mensuales y serán compatibles en todo con el derecho a las indemnizaciones que correspondan en virtud del Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 2021, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496. En caso de reincidencia, se podrá triplicar el máximo de la multa.".

OFICINA VIRTUAL
CHILE
11-09-2023
13:16

ARTÍCULO SEGUNDO.- MODFÍQUESE EL DECRETO CON FUERZA DE LEY N°3 DE 2021, QUE FIJA EL TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LA LEY N°19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL SIGUIENTE SENTIDO:

1. Incorpórese en su artículo 2 bis lo siguiente:

   En el literal a), luego de la frase “en las materias que estas últimas no prevean”, y antes del punto y coma, la expresión “o haya sido referida expresamente al procedimiento contemplado en la presente ley”.

MIGUEL ÁNGEL CALISTO ÁGUILA
Diputada de la República

OFICINA VIRTUAL
11-09-2023
13:16



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL ÁNGEL CALISTO A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JORGE SAFFIRIO E.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOANNA PÉREZ O.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FELIPE CAMAÑO C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ERIKA OLIVERA D.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAIME SÁEZ Q.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. COSME MELLADO P.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAIME MULET M.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MAURICIO OJEDA R.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FERNANDO BÓRQUEZ M.

