Modifica la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, con el objeto de evitar el sobreendeudamiento de los usuarios de telefonía móvil, Internet y televisión pagada
Boletín N° 8989-15

FUNDAMENTOS:

Conforme los datos entregados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), al 30 de diciembre del año 2011, en Chile hay 23 millones de abonados a la telefonía celular, cifra que representa un 130% de penetración.

Es decir, en nuestro país hay más líneas celulares que habitantes.

Por otra parte, las líneas de teléfono fijo han retrocedido y, a la misma fecha indicada por la Subtel, sólo hay 3 millones y medio de usuarios, principalmente empresas, las que contratan este servicio.

Con estas cifras, no cabe duda que nuestra normativa de telecomunicaciones es extemporánea, ya que regula de buena manera, incluyendo las materias tarifarlas, en aquellos servicios en retroceso, pero deja vacíos preocupantes para responder a la demanda de los servicios no regulados tan detalladamente por ella.

A pesar de esto, existen vacíos legales en cuanto a la justa facturación que se realiza por servicio entregado. Si bien, la ley es sumamente clara y pertinente en cuanto al proceder que deben tener las empresas en caso de cortes no atribuibles al usuario, no lo es en cuanto a la suspensión atribuible a éste.

En este sentido, no existe un marco regulatorio claro que establezca una suspensión definitiva lógica de la relación contractual entre ambas partes. En la actualidad, si a un usuario se le suspende el servicio por una razón atribuible a él, se le sigue cobrando al menos el cargo fijo durante un tiempo indefinido o hasta que regularice su situación. Esto genera que a la larga los cobros se acumulen en cifras impagables para la gran mayoría de las personas. Además y en relación a esto, las compañías no permiten terminar contratos hasta que la deuda sea pagada en su totalidad, por lo que se genera un círculo vicioso de relación dependiente cada vez más perjudicial

Con esta orientación clara y analizados los cientos de reclamos que, tanto la Subtel como el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), reciben de los usuarios de telefonía móvil, internet y televisión pagada, es que buscarnos, a través del presente proyecto de ley, evitar el sobreendeudamiento que los contratos asociados a estos servicios implican cuando el usuario no puede seguir pagando por ellos.

El año 2011 se intentó regular esta materia, si bien no desde el mismo enfoque que planteamos hoy, si desde el punto de vista de establecer una suspensión de servicios contratados en los casos de plazos de duración demasiado prolongados y la eliminación de las cláusulas que establecen renovaciones automáticas, de igual plazo y condiciones y de poca visibilidad de los usuarios.

Hasta hoy los esfuerzos han estado enfocados en perfeccionar la Ley del Consumidor. La autoridad entrega al Sernac la observación de los vatios que la Ley de Telecomunicaciones y los reglamentos que de ella emanan, sin reparar que es posible nivelar la normativa con aquellos servicios que, si bien son concesiones reguladas, no están afectos a las mismas condiciones de explotación.

Los abusos que eventualmente pudieren cometer las empresas proveedoras de estos servicios de telecomunicaciones, internet y televisión pagada, en muchos casos, no son competencia exclusiva de los artículos 16 y siguientes de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO.- Agrégase a la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones, el siguiente artículo 27 bis nuevo:

"Artículo 27 bis.- Sin perjuicio de lo indicado en inciso segundo del artículo precedente, a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, incluidos telefonía móvil, internet y/o televisión pagada, que mantengan impaga la cuenta o factura contados 90 días continuos desde el último pago realizado, los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones procederán a interrumpir dichos servicios, desistiendo del cobro de la tarifa mensual contratada con posterioridad al plazo señalado y procederán a notificar a los usuarios afectados, por carta certificada, que la relación contractual se deducirá terminada."