Establece gratuidad en la consulta de saldos para teléfonos celulares
Boletín N° 7087-15

CONSIDERANDO:

1. La telefonía celular es el servicio de telecomunicaciones con mayor cobertura que existe en nuestro país. De acuerdo al Departamento de Economía de la Universidad de Chile, un 90,2% de los chilenos y chilenas tienen este medio de comunicación, contra el 51,8% que declara tener telefonía de red fija, el segundo medio más masificado. En otras palabras, existen 14,6 millones de aparatos de telefonía móvil; 9 de cada 10 compatriotas poseen este servicio. Un avance notable ya que el año 2002 su cobertura alcanzaba sólo a 5 millones de abonados.

2. A pesar de este avance, el sistema de telecomunicaciones por telefonía móvil o celular presenta los siguientes problemas: 1) Es un mercado altamente concentrado, lo que podría llevar a prácticas monopólicas en la fijación de precios y tarifas: dos empresas, Movistar y Entel PCS concentran el 81,3% del mercado, con un 46,3% y 35% respectivamente; 2) Es un mercado que tiene una regulación insuficiente: son las propias empresas las que "auto-regulan" las tarifas, la información al consumidor sobre los minutos utilizados, duración en términos de tiempo la vigencia de las tarjetas pre-pago y los costos anexos; 3) Es un mercado que adolece de una grave falta de información al consumidor y de un sistema de transacción transparente, sobre todo en el sistema de prepago que representa el 77,9% de su cobertura; 4) Es un mercado que a pesar del avance tecnológico que han tenido sus productos y la diversificación que ha alcanzado, no se ha preocupado por mejorar la calidad del servicio.

3. Estos tres problemas que mencionamos de modo no taxativo producen ciertas prácticas abusivas que dejan en total desprotección a los millones de ciudadanos que son clientes de las compañías de telefonía móvil. Por ejemplo, los consumidores de tarjetas prepagos de ven obligados a utilizar el saldo en un plazo impuesto unilateralmente por la empresa, a costa de perder el dinero una vez que se termina el plazo; las empresas cobran a los consumidores que quieren tener información sobre su saldo o minutos; las empresas no dan respuestas por un servicio mal prestado, como perdida de la señal o llamadas que no entran.

4. Los usuarios de telefonía móvil prepago son los más perjudicados por estas situaciones abusivas. Estamos hablando de más de 10 millones de chilenos y chilenas que se acogen al sistema pre-pago. Son estos clientes los que finalmente permiten el financiamiento del mercado.

5. A diferencia de los clientes que tienen un plan de minutos fijo, lo que da más facilidades para controlar, comparar e informarse, los del sistema prepago se encuentran en un desamparo absoluto. El mayor abuso se da en la imposibilidad de poder cotejar o comparar la cantidad de dinero abonado y la cantidad de llamadas efectivamente realizadas. En algunos casos se da la posibilidad de revisar por internet, pero con un desfase de 48 horas. Asimismo, si un cliente quiere saber su saldo o cuantos minutos le quedan, tiene que pagar 150 pesos por consulta.

6. En otras palabras, si un cliente hace una carga de 1.000 pesos, la empresa le quita un 15% por cada vez que quiera consultar su saldo. Claramente, los consumidores optan por no revisarlo. Esto es una grave anomalía, ya que el cliente queda imposibilitado de verificar su consumo. Por ello, las empresas han implementado un sistema de SOS, donde se prestan 1.000 pesos más (temporalmente) que serán descontados cuando se haga una nueva carga. Al final, gana siempre la empresa. Ya que el cliente en su próxima carga tendrá que pagar 2.000 pesos.

7. De acuerdo al "IV Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones"(Diciembre 2009), Centro de Micro Datos

Departamento de Economía de la Universidad de Chile, los consumidores más perjudicados por esta situación son los de estratos más pobres:

Cuadro IX.15: Distribución servicios Telefonea Celular según Tipo de Contrato y Nivel Socioeconómico

TIPO DE SERVICIO	Nivel Socioeconómico:					
	ABC1	C2	C3	D	E	Total
	%	%	%	%	%	%
Contrato	53,9	40,2	23,6	19,4	4,7	27,2
Prepago	36,1	59,3	76,.2	80,6	93,8	72,6
No sabe	0,0	0,1	0,2	0,0	1,5	0,2
Total	100	100	100	100	100	100

Base: Todos los hogares con servicio de telefonía celular

8. Para los autores de esta moción, la imposibilidad de verificar el consumo constituye una práctica abusiva de las empresas. Además, quedan dudas que deberán ser respondidas por el servicio de impuestos internos: ¿El descuento de 150 pesos es declarado en los impuestos de la renta? ¿las empresas pagan impuestos por los famosos SOS? ¿A cuántos miles de millones de dólares haciende la elusión de las empresas de telefonía móvil por estas prácticas?

9. Asimismo, la Ley General de Telecomunicaciones excluyó a la telefonía móvil de la posibilidad que la autoridad tenga alguna injerencia de fijar sus tarifas, como sí ocurre con otros servicios públicos. Esta norma data de 1987, cuando el desarrollo de los celulares era exiguo. Estimamos que esta situación debe ser cambiada, porque los consumidores no tienen claridad, certeza ni confianza en la fijación respecto a cómo se fijan las tarifas de sus celulares.

11. Por tanto, venimos a presentar el siguiente

PROYECTO DE LEY

Modifíquese la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones, en el siguiente sentido:

1. Eliminase en el artículo 29 en su inciso segundo la frase "excluida la telefonía móvil".

2. Incorpórese un nuevo artículo 30:

"Las empresas de telefonía móvil y sus derivados deberán dar facilidades para que sus clientes puedan consultar su saldo, tanto en dinero como en minutos.

Después de cada llamada realizada o mensaje de texto enviado, la empresa deberá informar directamente al cliente el saldo que le queda disponible.

La consulta de saldo para la telefonía móvil y sus derivados, como internet móvil, es gratuita y de ninguna manera las empresas de telefonía móvil podrán cobrar por este servicio"