

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señor Chahuán, señora Órdenes, y señores García Huidobro, Letelier y Soria, que permite a los usuarios poner término a contratos de servicios de telecomunicaciones al momento de solicitar la portabilidad de su número telefónico.

Que la actual reglamentación de servicios de telecomunicaciones considera la provisión de ofertas comerciales que incluyen la provisión de dos o más servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía local, telefonía móvil, acceso a Internet y televisión de pago u otros, conforme así lo dispone el Decreto Supremo N° 18 de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

Que, asimismo el Decreto Supremo N° 379, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que Establece las Obligaciones para el Adecuado Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos, ha permitido la introducción de competencia y dinamismo en el mercado de telecomunicaciones móviles, pero no así en el mercado de telefonía fija.

En ese sentido, el mercado móvil presenta tasas de portabilidades de 14,1% para el año 2016, 19,6% en el año 2017, y 16,1% en el año 2018, según el reporte emitido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. En cambio, el mercado de telefonía fija presenta tasas de portabilidades de un 4,0%; 4,4% y 4,1% para los mismos períodos. Existiendo las mismas facilidades y funcionalidades de operación para ambos mercados.

Que, en dicho contexto, el suscriptor o usuario no tiene las mismas facilidades de concretar el término de cualesquiera de los contratos, adicionales al servicio público telefónico fijo, cuando estos son provistos mediante ofertas conjuntas, representa actualmente una restricción al legítimo derecho de ejecutar la portabilidad de su número telefónico cuando esta acción no se realiza o efectúa en un mismo acto.

Que por su parte, el Honorable Congreso Nacional dio su aprobación a la Ley N° 20.808 de 2015 originado en moción de los diputados señores Fuad Chahin Valenzuela, Mario Venegas Cárdenas, José Manuel Edwards Silva, Joaquín Godoy Ibáñez, Cristián Monckeberg Bruner, Patricio Vallespín López y Enrique Van

Rysselberghe Herrera; la exdiputada señora Mónica Zalaquett Said y los exdiputados señores Gonzalo Arenas Hódar y Pedro Velásquez Seguel, Ley que protege la Libre Elección en los Servicios de Televisión, Internet o Telefonía

Que la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, con ocasión de la dictación del Reglamento de Libre Elección que dicha modificación normativa "permitirá a los usuarios la posibilidad de optar por el proveedor de servicios que más se acomode a sus necesidades en sus hogares. Modificación que elimina toda barrera artificial o monopólica, generará mayor competencia y dinamismos, en beneficios de todas las personas".

Que sin perjuicio de que la Ley y el Reglamento anterior, significan un avance que permite introducir una mayor competencia en el mercado de telecomunicaciones en el hogar, mientras se mantengan barreras de salida, que este proyecto de Ley busca eliminar, el dinamismo del sector en el mercado de Telefonía, Televisión e Internet del mercado fijo, no sufrirá grandes variaciones.

Lo anterior, queda de manifiesto ya que aun cuando la evolución de los servicios de telecomunicaciones en los últimos 3 años permite la provisión de los servicios de Telefonía Fija, Televisión e Internet bajo conectividades inalámbricas para acceder al hogar, las tasas de portabilidad de ese mercado se mantienen sin grandes variaciones.

Finalmente, que si bien existe la facilidad de realizar la portabilidad del número telefónico fijo, sin la necesidad de efectuar la renuncia en el antiguo proveedor, este beneficio para el usuario no se mantiene cuando quiere renunciar a los servicios de Internet o de Televisión de pago cuando ellos se proveen en forma conjunta, y por consiguiente debe acudir a su antiguo proveedor de igual manera para dar término a la renuncia de los otros servicios de telecomunicaciones, lo que genera una barrera de salida al cambio de proveedor.

Por último, es importante reconocer que para el caso de las tecnologías alámbricas, los proveedores de telecomunicaciones en general utilizan el mismo medio de acceso para la provisión de los tres servicios (Cable Coaxial o Fibra), por tanto el cambio de proveedor de servicio de telecomunicaciones no puede ser otro que cambiar los tres servicios al mismo tiempo, situación que en la especie no estaría sucediendo.

PROYECTO DE LEY:

Artículo único.- Incorpórese el siguiente artículo 28° ter en la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

Los proveedores de servicios de telefonía, internet y televisión de pago, deberán poner a disposición de los suscriptores y/o usuarios un sistema que permita efectuar en forma instantánea el efectivo cambio de proveedor de los servicios contratados.

Para ello, el suscriptor y/o usuario, cuando cambie de proveedor para alguno o todos los servicios ya señalados deberá solicitar al nuevo proveedor de servicios dicho cambio, quien deberá notificar al antiguo proveedor de servicios, quedando por ello, este último, obligado a dar término a los contratos suscritos a más tardar al día hábil siguiente.

Para el caso de las ofertas conjuntas, y respecto de aquellos servicios en que el suscriptor no haya manifestado su voluntad de cambio, el proveedor del servicio, deberá poner a disposición del suscriptor la modificación del contrato por los servicios ofrecidos de forma conjunta, ajustándolo a aquellos servicios que el suscriptor efectivamente mantendrá con dicho proveedor, indicando para ello las condiciones comerciales actualizadas, debiendo estar disponible para el suscriptor dentro de 5 días hábiles siguientes a la notificación realizada producto de dicho cambio. Sin perjuicio de lo anterior, el antiguo proveedor de los servicios de ofertas conjuntas deberá poner término a aquel servicio que el usuario haya decidido cambiar de proveedor a más tardar al día hábil siguiente de dicha manifestación de voluntad.

El sistema de notificación del término de los servicios de telecomunicaciones deberá ser implementado mediante un mecanismo, al cual deberán concurrir todos los concesionarios de servicio público de telecomunicaciones, los concesionarios del servicio de acceso a Internet y los permisionarios de servicios limitados de telecomunicaciones que provean servicio de televisión de pagada Este mecanismo podrá ser implementado mediante una base de datos centralizada.