



Los usuarios tendrán en su boleta propuesta de planes más convenientes.

MAURICIO QUEZADA

Las compañías deberán informar cuando aparezcan prestaciones a un precio más conveniente

## Ley equipara a clientes antiguos y nuevos en la oferta de planes de internet, telefonía y TV

JOAQUIN RIVEROS

Es probable que a usted le haya ocurrido. Al cotizar el mercado para ver si hay mejores ofertas en planes de internet y telefonía, se da cuenta que su compañía ofrece un plan con iguales o mejores condiciones que el suyo por el mismo valor. Al llamar a la compañía, la vendedora le dice que la oferta más conveniente es solo para clientes nuevos, es decir que a usted le cobran más plata por la misma prestación.

Dar una herramienta para que los clientes sean informados de la aparición de planes más convenientes y así evaluar seguir con el que se tiene o mejorarlo en la misma o en otra compañía es el objetivo de la nueva ley 21.708, que, según informó el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), debiera ser publicada a más tardar el 18 de noviembre, luego de lo cual entrará en vigencia.

"Hasta ahora las empresas de telecomunicaciones no tenían la obligatoriedad de avisar a las y los consumidores la existencia de otros planes más económicos, cuestión que cambiará tras la promulgación de la nueva ley", señalan desde el Sernac.

"En síntesis, esta es una modificación a la Ley del Consumidor y establece que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar, a su costo, la existencia de planes que sean objetivamente mejores para el usuario",

### Desde WOM, Claro VTR y Entel destacan la iniciativa legal por aportar más transparencia en el mercado de telecomunicaciones.

añaden.

"Por ejemplo, si actualmente pago \$20.000 por un plan contratado en 2021, que tiene datos limitados a 500GB, pero en la boleta correspondiente al mes de diciembre ya habría un plan equivalente (500 GB), pero a \$10.000, éste deberá ser informado (misma prestación, menor precio). También aplicaría, si, por \$20.000 ahora existiese un plan que ya no sólo tenga un límite de 500GB, sino que sea ilimitado y además incluya minutos libres (mismo precio, más prestaciones)", ejemplificaron desde Sernac.

La nueva norma, explica el subsecretario de Telecomunicaciones, Claudio Araya, aplica para todos los servicios de telefonía, planes de Internet y televisión de pago.

Los planes deben ser informados en la boleta, en cualquiera de sus formatos: físico, por mail o en el sitio web. Otra obligación de las empresas será mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web y aplicaciones.

"Las compañías tienen la costumbre de hacer ofertas para captar clientes de su competencia, mediante la portabilidad numérica, y sucede a veces que

usuarios antiguos de la compañía tienen un plan más caro que usuarios que vienen recién llegando. Lo que busca esta normativa es equiparar las condiciones, es decir, si la compañía está ofreciendo un plan de ciertas características, que son mejores a las que tienen los clientes más antiguos, estos nuevos planes u ofertas, también tienen que estar disponibles para ellos", explica Araya.

Pedro Huichalaf, docente del departa-

mento de ciberseguridad de la U. Mayor y exsubsecretario de Telecomunicaciones, destaca la mayor comunicación que promueve la ley. "La ley obliga a las empresas a establecer una comunicación proactiva a sus clientes antiguos y a la vez define la eliminación de ciertas trabas que existían para cambiarse de plan, como que para beneficiarse de los nuevos planes más convenientes, debía irse de la compañía y volver y así cumplir con la condición de ser nuevo", indica.

"Permitirá mayor competencia no solo para captar nuevos clientes, sino para retener los que se tiene a través de beneficios en sus planes y costos", agrega.

### La visión de las empresas

"Como compañía hemos mantenido la práctica continua de entregar a nuestros clientes la información actualizada sobre las mejores condiciones comerciales disponibles. En este contexto, frente a la entrada en vigencia de esta ley, en WOM estamos alineados y preparados para continuar informando con transparencia cada una de nuestras mejores ofertas", señalaron.

"En nuestra empresa esta iniciativa va en línea con los modelos de comercialización que hoy tenemos implementados, y nos encontramos ya en proceso interno de mejora y adecuación especial a esta nueva normativa", indicaron en Claro VTR.

"Siempre hemos trabajado por entregar transparentemente toda la información de nuestra oferta de servicios, y esta nueva disposición está en esa misma línea", señalaron en Entel.