

SERNAC da bajada de ley que obliga a informar planes de telecomunicaciones más económicos

Más de una vez nos hemos encontrado con planes de telefonía móvil, internet o tv cable que siendo similares al que se contrató, son considerablemente más baratos, incluso al ser de la misma compañía.

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 pronta promulgación de la Ley 21.708.

¿EN QUÉ CONSISTE ESTA NUEVA NORMATIVA?

Esta normativa está ad portas de entrar en vigencia, faltando solo su publicación en el Diario Oficial, que se concretaría entre el 14 de noviembre, como máximo el 18 del mismo mes, y el Servicio Nacional

del Consumidor (SERNAC) será el encargado de fiscalizar su cumplimiento de acuerdo a lo establecido durante su tramitación.

Por lo anterior, el SERNAC oficiará preventivamente a las principales compañías de telecomunicaciones para que empiecen a ejecutar lo mandado por la ley, desde el día uno de promulgada ésta.

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, esto es, uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior, o los mismos servicios a un precio inferior”.

En este mismo sentido, cada empresa de telecomunicaciones deberá incluir en cada boleta asociada a la facturación de un cliente, información sobre planes que sean igual o más baratos que el plan actual, en condiciones similares.

Esto deberá ser informado en la boleta, indistintamente esta se envíe por correo electrónico, físicamente o para el acceso que cada cliente tiene en su información de plan en el sitio web.

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).

Además, la normativa específica que los proveedores de servicios de telecomuni-

caciones deberán mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web y aplicaciones.

Por último, las empresas deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan, y no podrán cobrar multa o recargo por ello.