RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE EL DEBER DE INFORMACIÓN DE PLANES MÁS CONVENIENTES EN VIRTUD DE LA LEY N° 21.708

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado ; el DFL, N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto N° 91, de 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta RA 405/1116/2024, de fecha 17 de octubre de 2024, emitida por el Servicio Nacional del Consumidor que designa a doña Carolina González Venegas, como Subdirectora de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto N°DEXE202500189, de fecha 30 de septiembre de 2025, emitido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece nuevo orden de subrogación del cargo de Director/a Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y deja sin efecto Decreto Exento DEXE202500187, de 2025; el artículo 80 del DFL N° 29, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que forma parte de las instituciones fiscalizadoras de la Administración y tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas que digan relación con la protección del consumidor, difundir sus derechos y deberes, además de realizar acciones de información y educación del consumidor.

JLFPA AKGC

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

2.- Que el artículo 58 de la Ley N° 19.496, establece, entre otras, la facultad del Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que la Ley N° 21.708,introdujo modificaciones a la Ley N° 19.496, con el fin de fortalecer el régimen protector de los derechos de los consumidores en el sector de telecomunicaciones.

4.- Que, para la correcta y debida aplicación de dicha ley, resulta necesario que este Servicio, mediante la dictación de una Circular Interpretativa, determine el sentido y alcance de los nuevos deberes impuestos a los proveedores de dicho sector.

5.- Que, por disponerlo así el artículo 3° de la Ley N° 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir, por decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

6.- Las facultades que le confiere la ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada "**CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE EL DEBER DE INFORMACIÓN DE PLANES MÁS CONVENIENTES EN VIRTUD DE LA LEY N° 21.708**" que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

ÍNDICE

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

I. Introducción **4**

II. Régimen vigente de las telecomunicaciones **5**

III. Aplicación y exigibilidad para los proveedores de servicios de telecomunicaciones **6**

IV. Nuevo artículo 30 inciso 7°, 8°, 9° y 10° LPDC **7**

A. Planes objetivamente más convenientes **8**

A.1 Definición de servicio 9

A.2 Ofertas conjuntas. Paquetes de servicios de telecomunicaciones 10

A.3 ¿Que es un plan objetivamente mejor? 11

A.4 ¿Cuál es el precio que se considera para generar la obligación de informar los planes más convenientes? ¿El precio promocional o el precio fijo del plan? 14

B. Comunicación en la boleta **15**

B.1 ¿Qué es un nuevo plan para la Ley N° 21.708? 15

B.2 Presentación de la información contenida en la boleta 16

B.3 Derecho a suspensión publicitaria y obligación de informar planes más convenientes 17

C. Actualización de información **18**

D. Derecho a cambio de plan sin menoscabo **19**

V. Implicancias operativas y estratégicas para los proveedores de los nuevos deberes de información que impone la Ley N° 21.708 **20**

VI. Los nuevos deberes de información y las consecuencias jurídicas en caso de incumplimiento **21**

VII. Conclusiones **23**

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE EL DEBER DE INFORMACIÓN DE PLANES MÁS CONVENIENTES EN VIRTUD DE LA LEY N° 21.708

I. Introducción

La presente Circular tiene por objeto analizar en detalle la Ley N° 21.708[1], que introduce significativas modificaciones al artículo 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC"). La promulgación de esta ley fue el resultado de un proyecto legislativo[2], que buscaba dar respuesta a los persistentes reclamos relativos a precios, publicidad y planes en el mercado de telecomunicaciones. En virtud de esta nueva ley, se incorporan los incisos séptimo, octavo, noveno y décimo al referido artículo, estableciendo nuevas obligaciones de transparencia e información para los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

El objetivo primordial de esta modificación legal radica en la necesidad de fortalecer la posición del consumidor en un mercado históricamente caracterizado por asimetrías informativas, asegurando el derecho a acceder a información fidedigna, oportuna y comparable respecto de los planes y servicios ofertados. En este contexto, la innovación central de la Ley N° 21.708 se focaliza en la imposición a los proveedores de telecomunicaciones de la obligación de informar a sus usuarios sobre la existencia de planes objetivamente más convenientes en la boleta, atendiendo a criterios de precio y condiciones de servicio, con el propósito último de fomentar una toma de decisiones informada y una mayor competencia dentro del sector. Para asegurar la efectividad de esta obligación, la ley mandata mantener actualizada dicha información en sus plataformas digitales garantizando la posibilidad de cambio de plan sin la imposición de costos adicionales.

Esta Circular centrará su análisis e interpretación en las disposiciones clave de la normativa, abordándolas de manera integral. Posteriormente, se examinará su implementación práctica y, finalmente, se detallarán las nuevas obligaciones, infracciones y consecuencias derivadas de su incumplimiento.

[1] Véase la tramitación en el siguiente link Número de Boletín: 12.383-03.
[2] Moción de Proyecto de Ley Cámara Diputados, 15 enero del año 2019

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

II. Régimen vigente de las telecomunicaciones

El mercado de telecomunicaciones, debido a su complejidad y a los servicios esenciales que regula, se encuentra sometido a un marco normativo diverso. Este comprende normas constitucionales, leyes, reglamentos y decretos que se complementan para garantizar su adecuado funcionamiento[3]. A continuación, se destacan los instrumentos más relevantes para los fines de esta Circular.

La Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones (en adelante, "LGT"), establece el marco fundamental del sector y confiere a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (en adelante, "SUBTEL") la autoridad para fiscalizar y hacer cumplir las regulaciones específicas. En este sentido, dicho marco se complementa con el Decreto Ley N° 1.762 del año 1977, que regula la creación de la SUBTEL, y el Decreto Supremo N° 18 del año 2014[4], que aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, "Reglamento de Telecomunicaciones"). Consecuentemente, estos instrumentos normativos resultan esenciales para el presente análisis, en tanto definen a la SUBTEL como el organismo regulador central en el ámbito de las telecomunicaciones.

En este escenario regulatorio, se inserta la reciente Ley N° 21.708, la cual modifica directamente el artículo 30 de la LPDC[5]. Esta reforma amplía significativamente la protección de los consumidores en el mercado de telecomunicaciones, al establecer nuevas obligaciones de información para los proveedores del sector. El cumplimiento de estas nuevas exigencias, cuya fiscalización recaerá directamente en el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio"), será objeto de análisis detallado en las secciones subsiguientes, comenzando por su ámbito de aplicación.

[3] La actual regulación del mercado de telecomunicaciones en Chile se encuentra regida por lo dispuesto en los artículos 24, 32 Nº6 y 35 de la Constitución Política de la República; la Ley Nº 18.168 de 1982, conocida como la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley Nº 19.496, que establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores; la Ley Nº 19.628, sobre protección de la vida privada; el decreto ley Nº 1.762 de 1977, que Crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones; el Decreto N°18, que aprueba el reglamento de servicios de telecomunicaciones; el Decreto Supremo Nº 425 de 1996, que aprueba el reglamento del servicio público telefónico; el Reglamento sobre tramitación y resolución de reclamos de la Ley Nº 18.168; el Decreto Supremo Nº 379 de 2010, que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad numérica; el Decreto Supremo Nº 510 de 2004, que regula el contenido mínimo de la cuenta única telefónica; el Decreto Supremo Nº 742 de 2003; el Decreto Supremo Nº 368 de 2010, que regula las características y condiciones de la neutralidad de la red en el servicio de acceso a internet; el Informe Nº 2 del H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia de 30 de enero de 2009;

[4] Cabe advertir que el Reglamento señalado, fue actualizado por la nueva Ley N° 21.708 en análisis.

[5] Al respecto, antes de la vigencia de la Ley N° 21.708 existían solo tres artículos en la LPDC que aludían al mercado de telecomunicaciones. El artículo 12 B (ofertas conjuntas), artículo 25 y 25 A (suspensión de servicios sin justificación e indemnización).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

III. Aplicación y exigibilidad para los proveedores de servicios de telecomunicaciones

La Ley N° 21.708, específicamente en su nuevo inciso séptimo del artículo 30, impone una obligación clara a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones: **informar a sus usuarios sobre la existencia de planes que les resulten objetivamente mejores**. Dado que esta disposición legal no realiza distinciones según el tipo de servicio, su alcance se delimita por la definición general de "servicios de telecomunicaciones" que proporciona el artículo 2° del Reglamento de Telecomunicaciones, el cual constituye el marco regulatorio del sector[6]. En este sentido, buscando una aplicación integrada y coherente de la normativa, la Ley N° 21.708 se aplica a los proveedores de:

1. **Servicios públicos de voz**: Incluye los servicios de telefonía fija y móvil que permiten la comunicación de voz entre usuarios, tales como los planes de llamadas ilimitadas ofrecidos por las compañías.
2. **Servicio telefónico de larga distancia**: Abarca las comunicaciones telefónicas entre distintas regiones del país o internacionales, así como las tarifas de llamadas internacionales.
3. **Servicio de acceso a internet**: Se refiere a la conexión a internet mediante tecnologías como fibra óptica, 4G, 5G, entre otras. Estos incluyen los servicios de internet residencial de alta velocidad ofrecidos por los proveedores.
4. **Servicio de televisión de pago**: Comprende la transmisión de contenidos mediante suscripción, como la televisión por cable o satélite.
5. **Servicios públicos del mismo tipo**: Este término se refiere a la interoperabilidad entre distintos operadores, lo que permite, por ejemplo, la comunicación entre usuarios de compañías distintas, o la integración de servicios de internet y televisión de pago entre diferentes proveedores.

[6] Artículo 2º Reglamento Telecomunicaciones. "Servicios de telecomunicaciones: corresponden a todos los servicios que prestan los proveedores de telecomunicaciones, en el marco de lo dispuesto en la ley Nº18.168, de 1982, Ley General de Telecomunicaciones, en adelante la ley, y su normativa complementaria, independientemente del tipo de tecnología utilizada para su provisión, de conformidad a la autorización legal correspondiente. Para efectos de este reglamento se entenderá por: a) Servicios Públicos de Voz: servicios públicos de telecomunicaciones destinados principalmente al intercambio de la voz, tales como: el servicio público telefónico sea local o móvil y los correspondientes servicios públicos del mismo tipo; b) Servicio Telefónico de Larga Distancia: servicio de telecomunicaciones destinado a las comunicaciones de larga distancia que los portadores ofrecen en virtud de sus respectivas concesiones de servicios intermedios a los suscriptores y usuarios;c) Servicio de Acceso a Internet: servicio de telecomunicaciones que permite a sus usuarios acceder al contenido, información, aplicaciones u otros servicios ofrecidos por Internet; d) Servicio de Televisión de Pago: servicio de telecomunicaciones que se suministra en virtud de un permiso de servicio limitado de televisión, que permite a los suscriptores y usuarios acceder a un conjunto de canales de televisión y demás prestaciones adicionales directamente vinculadas al objeto del servicio, mediante un pago y según las características del contrato;e) Servicios Públicos del Mismo Tipo: servicios públicos técnicamente compatibles entre sí, cuya interoperación permite a los suscriptores y/o usuarios de tales servicios públicos comunicarse entre sí, dentro y fuera del territorio nacional, de acuerdo a la normativa técnica dictada o que dicte en lo sucesivo la Subsecretaría de Telecomunicaciones; y Servicios Complementarios: servicios adicionales suministrados por concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones o terceros, mediante la conexión de equipos a las redes públicas".

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

En este contexto, la Ley N° 21.708 obliga a todos los proveedores de telecomunicaciones, independientemente del tipo de servicio que ofrecen, a informar a los consumidores sobre los planes objetivamente más convenientes disponibles. El foco principal de esta ley es abordar una problemática frecuente en el mercado: **los consumidores antiguos suelen seguir pagando precios más altos por planes desactualizados, mientras que los nuevos usuarios disfrutan de mejores condiciones y precios.** De este modo, la nueva ley busca garantizar que todos los consumidores sean informados de manera clara y oportuna sobre los planes, permitiéndoles tomar decisiones informadas y más equitativas.

IV. Nuevo artículo 30 inciso 7°, 8°, 9° y 10° LPDC

Tras definir el contexto y el alcance de la Ley N° 21.708, es crucial analizar su contenido y las implicaciones que introduce en el marco de la LPDC.

La nueva ley introduce una modificación notable al artículo 30[7] de la LPDC, cuya función previa se circunscribía a la regulación general de la exhibición de precios de bienes y servicios. Así, la nueva normativa extiende su alcance al sector de las telecomunicaciones, obligando a las empresas a informar planes más convenientes a sus usuarios e incorporando otras obligaciones conexas. Llama la atención que el legislador haya optado por incluir estas nuevas regulaciones para el mercado de las telecomunicaciones en este artículo -cuyo foco no dice relación con el mercado de telecomunicaciones sino con el precio- en lugar de emplear la legislación específica o desarrollar un nuevo articulado para abordar su contenido.

[7] Los nuevos incisos del artículo 30 señalan *"sin perjuicio de lo establecido precedentemente, 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 (inc.7°). Esta comunicación se deberá efectuar en la boleta una vez que el plan haya entrado en servicio. También podrá realizarse de forma complementaria a través de correo electrónico al titular, previo consentimiento de este último, sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones el derecho de suspensión de comunicación publicitaria (inc.8°). Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web y aplicaciones (inc.9°). Los referidos proveedores 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" (inc.10°).*

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

Más allá de esta peculiaridad, la Ley N° 21.708 genera cambios trascendentales en la LPDC respecto al mercado de telecomunicaciones. El presente análisis se estructurará en tres fases: primero, se interpretará el significado y el objeto de regulación de los incisos en su conjunto; segundo, se evaluará el impacto en cuanto a la implementación práctica que la ley impone a los proveedores del sector; y, finalmente, se examinarán las consecuencias jurídicas derivadas del incumplimiento de estas disposiciones.

A. Planes objetivamente más convenientes

Como adelantamos, el nuevo inciso séptimo del artículo 30 LPDC, introduce una nueva y principal obligación para los proveedores de telecomunicaciones: **"informar, a su costo, la existencia de planes que sean objetivamente mejores para el usuario"**. Ampliando por ende, la obligación de información veraz y oportuna, ya establecida en el artículo 3 letra a) de la LPDC.

A pesar de las críticas en la tramitación del proyecto sobre la potencial ambigüedad[8] de los términos -en cuanto a la posible subjetividad de lo que constituye "mejor" para cada consumidor, que responde a circunstancias multifactoriales- el artículo supera este cuestionamiento al definir de manera explícita las condiciones objetivas para considerar un plan como "mejor", esto es: a) Uno o más servicios al mismo precio; b) Uno o más servicios a un precio inferior; c) Los mismos servicios a un precio inferior.

Así, el término "mejor plan" en el contexto de esta ley no se refiere a una apreciación subjetiva o general, sino por el contrario, se trata de un concepto técnico y objetivo, cuya determinación se fundamenta en una comparación precisa y cuantificable de las condiciones de los planes de telecomunicaciones. Esto elimina la posibilidad de interpretaciones arbitrarias o discrecionales, tanto por parte de los proveedores de servicios como de los consumidores.

Con todo, pese a su aparente claridad, el tenor literal del artículo presenta cuestionamientos en cuanto a su correcta interpretación y aplicación, principalmente en lo que atañe a la definición de "servicios", el "precio" a considerar y el contenido de las tres hipótesis que contempla el nuevo inciso séptimo, aspectos que se desarrollarán a continuación.

[8] El Presidente Ejecutivo de la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de Chile (CHILE TELCOS), señor Alfie Ulloa, realiza la siguiente pregunta *"¿Cuál es el plan que se considera? ¿Promociones temporales para atraer nuevos clientes o el precio de lista?". Por otro lado, destacó la dificultad en la recomendación de que un plan sea "objetivamente mejor", toda vez que dependerá de la decisión del cliente, decisión que es multifactorial. Asimismo, hizo presente que la obligación de informar la mejor oferta no existe en otros sectores económicos. En su parecer, restringir las ofertas puede reducir la intensidad competitiva*. A su vez, CONADECUS, expresó que este *inciso "podría aludir solo a los servicios que tienen un contrato de prestación de servicios, excluyendo a los servicios de prepago que no requieren un vínculo contractual. Especificar si la obligación de informar por un servicio de mejores características solo consistirá en la conveniencia del precio o se extenderá a otros elementos que pueden resultar atractivos para el consumidor tales como condiciones de funcionamiento y calidad con que se prestará el servicio (redes sociales, internet 4G o 5G), servicios de reparación o mantención, etc.(Primer Informe De La Comisión De Economía recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, con fecha 2 de enero de 2024).*

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

A.1 Definición de servicio

El inciso séptimo del artículo 30 de la LPDC exige a los proveedores informar sobre la existencia de planes objetivamente mejores, esto es, según la norma *"uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior, o los mismos servicios a un precio inferior*". Ante esto, cabe precisar si dicho término se agota en la categoría técnica del contrato o si abarca las condiciones integrales de su ejecución.

Al respecto, conforme al artículo 2º del Reglamento de Telecomunicaciones, define esta figura no como una entidad abstracta, sino como un conjunto de prestaciones y características técnicas autorizadas. Por ejemplo, al definir el servicio de televisión de pago en su literal d), el reglamento no se refiere solo a la señal, sino a un "conjunto de canales y demás prestaciones adicionales directamente vinculadas al objeto del servicio". Esta definición reglamentaria permite concluir que el "servicio" comprende tanto la naturaleza de la prestación como las condiciones bajo las cuales se entrega al suscriptor.

Bajo esta lógica, la interpretación de la LPDC debe ser necesariamente amplia para ser coherente con el marco sectorial. Esto implica que un plan se considerará objetivamente mejor en dos escenarios previstos por la normativa: primero, cuando se incorporan prestaciones nuevas de las enumeradas en el catálogo del artículo 2° del Reglamento -como la adición de un servicio de televisión de pago o servicios complementarios a un plan de telefonía móvil preexistente- manteniendo el precio original; y segundo, cuando el "mismo servicio" ya contratado mejora sus condiciones intrínsecas, tales como el aumento de gigabyte en el servicio de acceso a internet o la cantidad de minutos en los servicios públicos de voz.

En ambos supuestos, se produce una mejora en la relación precio-prestación que, por mandato de la Ley N° 21.708, debe ser informada de manera transparente en la boleta. En suma, la nueva ley no solo se refiere a la prestación principal, sino a toda condición o característica bajo la cual se entrega el servicio. Asimismo, resulta relevante mencionar que la mejora en prestaciones o precio no debe venir aparejada a nuevas restricciones contractuales y/o pérdida de beneficios preexistentes.

Esta interpretación amplia, es la única capaz de armonizar la rigurosidad técnica del Reglamento de Telecomunicaciones con el fin de la norma y el espíritu de protección al consumidor de la LPDC, permitiendo a los consumidores tomar decisiones que realmente beneficien su economía y calidad de servicio.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

A.2 Ofertas conjuntas. Paquetes de servicios de telecomunicaciones

Asimismo, cuando un consumidor contrata múltiples servicios con un mismo proveedor, como por ejemplo un "triple pack" que incluye televisión por cable, telefonía e internet, se configura una oferta conjunta que impide su interpretación de manera aislada. En estos escenarios, la Ley N° 21.708 exige que el proveedor informe sobre "planes objetivamente mejores" que abarquen la totalidad de los servicios contratados en dicho paquete. Para que una oferta conjunta o paquete de servicios sea considerada objetivamente mejor, la mejora en prestaciones o la reducción del precio no podrá, bajo ninguna circunstancia, ir acompañada de la supresión, degradación o disminución de la calidad o cantidad de ninguno de los servicios singulares que componen el paquete original. En caso de que el nuevo plan implique la eliminación de una característica preexistente (por ejemplo, disminución de canales de televisión o gigabytes, aun cuando se aumente la velocidad de otro servicio), no calificará como un plan objetivamente más conveniente para los efectos de esta ley. Lo anterior, con la finalidad de asegurar que el consumidor disponga en todo momento de información sobre las ofertas vigentes que resulten más adecuadas a sus intereses.

Adicionalmente, en este caso, los proveedores deberán cumplir con lo establecido en el artículo 12 B de la LPDC y en el artículo 3 del Reglamento de Telecomunicaciones[9], que regulan las ofertas conjuntas. Estas normas exigen que los proveedores de telecomunicaciones desglosen y presenten claramente cada servicio que compone un paquete conjunto, permitiendo al consumidor evaluar las opciones de manera individual y sin confusión. Esto implica que, aunque un proveedor ofrezca más servicios dentro de un plan a un mejor precio, debe garantizar que los consumidores puedan entender cada componente del paquete y compararlo con otras ofertas disponibles, asegurando que no estén siendo "atados" o condicionados a contratar más servicios de los que realmente necesitan.

[9] El artículo 12 B de la LPDC establece que los proveedores de servicios de telecomunicaciones que ofrezcan paquetes conjuntos deben desglosar y ofrecer individualmente cada servicio y plan que los componen, prohibiendo la vinculación obligatoria de un servicio con otro. De esta forma, no podrán condicionar la contratación de un servicio a la contratación de otro. Además, el artículo 3 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones define las ofertas conjuntas como aquellas que incluyen dos o más servicios de telecomunicaciones, como telefonía local, móvil, acceso a Internet, televisión de pago, entre otros y el art 12 del mismo reglamento señala "En el caso de Ofertas Conjuntas, además deberán disponer en su sitio web y canales de atención de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante". A mayor abundamiento, en el encabezado del Decreto 18 de Telecomunicaciones se alude expresamente a las ofertas conjuntas "no se puede desconocer que es una realidad hoy en día que gran parte de los servicios socialmente relevantes están siendo provistos en base a ofertas conjuntas, así como también en base a planes o rentas fijas, a cuyo respecto se hace necesario incorporar en la normativa vigente, herramientas que permitan a los usuarios acceder a tales servicios y a los beneficios que usualmente conlleva dicha paquetización, de manera libre, informada y sin mayores barreras de salida, pero al mismo tiempo, siempre de forma separada. Así, usualmente la telefonía local se suministra en el contexto de una oferta conjunta, que contempla también el servicio de acceso a Internet y el servicio limitado de televisión o televisión de pago, resultando inoficioso abordar separadamente cada uno de los elementos asociados y derivados de la contratación y suministro de tales servicios que son comunes a todos, así como concentrar la regulación de derechos y obligaciones sobre aquellos que económica, social y culturalmente van perdiendo relevancia, en desmedro de aquellos otros servicios que han alcanzado un alto grado de importancia.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

A.3 ¿Que es un plan objetivamente mejor?

Tal como señalamos, la ley se hace cargo directamente sobre lo que debe entenderse como plan objetivamente más conveniente, establecimiento tres hipótesis consistentes en:

a) **Uno o más servicios al mismo precio:** Es decir, cuando exista una mejora en las condiciones o modalidad del servicio o se entregue un servicio adicional al mismo costo. Por ejemplo, un proveedor de telecomunicaciones en relación a planes de celular, que decida incluir más datos móviles, mayor velocidad de conexión, más minutos de llamadas o acceso a servicios adicionales como plataformas de streaming, sin modificar el precio mensual del plan o que agregue un servicio de televisión de pago al servicio actual al mismo costo.



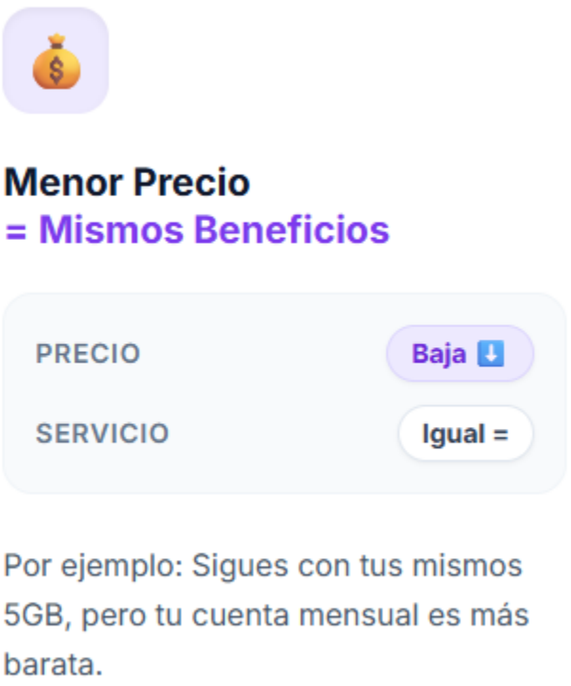
Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

b) **Uno o más servicios a un precio inferior:** El proveedor ofrece más servicios por un precio más bajo lo que representa una mejora objetiva del plan. A modo de ejemplo, un plan de telefonía móvil que inicialmente ofrece 5 GB de datos y luego incluye 10 GB a un precio más bajo sería considerado un plan objetivamente mejor, ya que el consumidor obtiene más servicios a menor costo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

c) **Los mismos servicios a un precio inferior**: El proveedor ofrece los mismos servicios que el consumidor ya posee, pero a un costo más bajo. En el caso de un plan que inicialmente cobraba $20.000 por 5 GB de datos y que ahora ofrece exactamente los mismos 5 GB por $18.000 representa una reducción de precio sin pérdida de beneficios. En este caso, el consumidor sigue recibiendo el mismo nivel de servicio, pero a un precio más accesible.



En todos los casos, la mejora en prestaciones o precio que son informadas en caso alguno pueden venir atadas a nuevas restricciones contractuales o pérdida de beneficios preexistentes.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

A.4 ¿Cuál es el precio que se considera para generar la obligación de informar los planes más convenientes? ¿El precio promocional o el precio fijo del plan?

La respuesta a esta interrogante, resulta importante toda vez que las hipótesis b) "Uno o más servicios a un precio inferior" y c) "Los mismos servicios a un precio inferior", ya abordadas en párrafos anteriores, se centran en la relación entre los servicios ofrecidos y una disminución de precio.

En este contexto, resulta necesario determinar cuál es el precio que debe considerarse para efectos de definir lo que se entiende por "*precio inferior*". En este sentido y en línea con la libre competencia, publicidad y la facultad de ofrecer promociones, consideramos que para objeto de cumplir con el mandato del inciso séptimo del artículo 30 LPDC, los proveedores deben tomar en cuenta el **precio fijo del plan,** excluyendo ofertas promocionales o descuentos temporales (como las ofertas "relámpago") dirigidos a nuevos clientes y aquellas que solo tengan un periodo promocional y luego una tarifa fija mayor.

Tal es el caso -a modo meramente ejemplar- de los planes promocionales ofrecidos durante la temporada navideña por algunas compañías de telecomunicaciones, en los cuales se aplican grandes descuentos durante los primeros meses de contratación *("contrate con nosotros y los primeros tres meses a mitad de precio"*). En este tipo de promociones, el precio que debe considerarse para efectos de la nueva normativa **no** es el precio rebajado que se ofrece con un descuento, sino el precio estándar del plan una vez finalizada la promoción.

Ignorar esta distinción limitaría innecesariamente la libertad económica de los proveedores para fijar precios dinámicamente y ofrecer promociones temporales como estrategia comercial. Al considerar el precio estándar, se permite a los proveedores mantener estas prácticas para atraer nuevos clientes y fomentar la competencia sin afectar injustamente a los clientes existentes, evitando interpretaciones erróneas de los precios promocionales como precios regulares. Para efectos de esta comparación, se entenderá por precio el valor total mensual que el cliente está obligado a pagar, incluyendo todos los ítems operacionales fijos.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

B. Comunicación en la boleta

Continuando con el análisis, el nuevo inciso octavo del artículo 30 LPDC detalla la forma y oportunidad de comunicar la existencia de estos planes más convenientes. La comunicación debe efectuarse en la boleta, una vez que el nuevo plan haya entrado en servicio.

La información sobre nuevos planes se entregará sólo cuando estos ya hayan entrado en servicio. Esto es crucial para evitar la promoción de servicios u ofertas que aún no están disponibles o no son efectivas, lo que podría inducir a error al consumidor. De la misma manera, todos los planes comunicados deben estar vigentes al momento exacto de su difusión, pudiendo el consumidor contratarlo sin problema desde el momento en que recibe dicha información. Incluir opciones descontinuadas confundiría a los usuarios; por lo tanto, solo deben informarse los servicios que realmente se pueden contratar o seguir utilizando en ese instante, garantizando el derecho a la información veraz y oportuna junto con la libre elección del plan más conveniente.

Asimismo, de acuerdo al nuevo inciso, **la información deberá ser incluida en la boleta correspondiente al mes posterior a la entrada en servicio del nuevo plan**. Es decir, si un proveedor de servicios de telecomunicaciones implementa un nuevo plan de internet móvil con mejores condiciones a partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.708, la boleta de diciembre no lo incluirá, al no haber estado vigente durante ese ciclo. Sin embargo, la boleta de enero, que reflejará los servicios del mes anterior, sí deberá contener la comunicación sobre dicho plan.

B.1 ¿Qué es un nuevo plan para la Ley N° 21.708?

Para asegurar el cumplimiento de la nueva obligación de informar los planes más convenientes a los consumidores, es esencial precisar qué se entiende por "nuevo plan". ¿Debe considerarse *"nuevo"* solo aquel plan *"lanzado"* o activado posterior a la publicación de la ley o también aquellos planes previamente existentes que cambian sus condiciones?

Se considera que en virtud del principio pro consumidor (artículo 2 ter de la LPDC) y el espíritu de la Ley N° 21.708, **cualquier modificación de las condiciones esenciales de un plan de telecomunicaciones vigente configura un "nuevo plan" a efectos de la obligación de informar.** Las condiciones esenciales de un servicio, como su precio, velocidad, cantidad de gigabytes o prestaciones, canales, minutos de llamadas, entre otros, son determinantes en la decisión de consumo del usuario. Por consiguiente, si un proveedor ajusta cualquiera de estas condiciones a un plan ya existente, esta alteración sustancial transforma la oferta en una alternativa diferenciada y, potencialmente, más ventajosa para el consumidor, considerándose nueva para efectos de la nueva ley.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

Esta interpretación es crucial para evitar que los proveedores eludan la aplicación de la ley mediante simples modificaciones a ofertas preexistentes, argumentando que no se trata de un plan "estrictamente nuevo".

Por último, es imperativo precisar que toda mejora derivada de políticas de fidelización, estrategias de retención o actualizaciones técnicas y comerciales debe verse reflejada en la boleta. Lo anterior responde a que dichas acciones constituyen una modificación de las condiciones esenciales del servicio; por tanto, su omisión vulneraría el deber de información veraz y oportuna (de conformidad con el artículo 3 b) de la LPDC) independientemente del nombre comercial asignado a la mejora.

B.2 Presentación de la información contenida en la boleta

El medio material mediante el cual se concretiza la nueva obligación de informar, de acuerdo al inciso octavo del artículo 30 LPDC, es a través de la boleta. Dicha información deberá ser presentada de manera clara, visible y comprensible para el consumidor, cumpliendo con los estándares de transparencia establecidos en los artículos 3 inciso 3; 30 inciso 2; 33; 17, y 12 A de la LPDC.

Particularmente, el inciso tercero del numeral 3 del artículo 1 de la LPDC dictamina que los detalles esenciales del plan -tales como beneficios, precios y términos específicos- deben considerarse parte integrante de la información básica comercial. Por consiguiente, esta debe ser identificada y ofrecida al consumidor de manera inequívoca. Asimismo, se deberá informar explícitamente la vigencia de dichas condiciones.

Esta exigencia se ve reforzada por el inciso 2 del artículo 30 de la LPDC, que subraya la obligación de que el precio se indique de forma claramente visible, facilitando así la elección informada del consumidor. Asimismo, el inciso primero del artículo 33 de la LPDC prohíbe explícitamente que la información contenida en la publicidad, productos, etiquetas, envases o empaques induzca a error o engaño al consumidor[10].

Coherente con lo anterior, el artículo 17 de la LPDC establece que la notificación de los planes debe presentarse con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros, garantizando que los detalles del nuevo plan sean legibles y no causen confusión. Esto implica que la información debe ocupar un espacio destacado en la boleta, sin que quede oculta entre otros datos, para que el consumidor pueda acceder a ella sin dificultad.

[10] En el ámbito de las contrataciones a distancia, el artículo 12 A de la LPDC impone un estándar análogo, demandando un acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del contrato.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

Finalmente, en línea con lo dispuesto en los artículos 12; 63 y 64 del Reglamento de Telecomunicaciones, los proveedores deben asegurarse que la boleta incluya no solo los nuevos planes, sino también los mecanismos para que el consumidor pueda acceder fácilmente a información adicional si lo requiere, como a través de un enlace o referencia a su sitio web. Esta práctica asegura que el consumidor no solo reciba una notificación de los cambios, sino que también tenga acceso a la información completa y detallada de forma sencilla y directa[11].

B.3 Derecho a suspensión publicitaria y obligación de informar planes más convenientes

El inciso octavo mencionado establece que la información podrá entregarse complementariamente mediante llamada telefónica o correo electrónico al titular, "*sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones el derecho de suspensión de comunicación publicitaria*". Esta excepción nos remite directamente al artículo 28 B de la LPDC.

El artículo 28 B de la LPDC consagra el derecho general del consumidor a solicitar la suspensión de comunicaciones publicitarias. Una vez ejercido este derecho, el envío de mensajes promocionales por parte del proveedor queda prohibido. Así, en palabras sencillas, si un consumidor opta por no recibir publicidad, el proveedor no debería enviarle comunicaciones con fines de promoción o venta de productos o servicios no contratados, ni mensajes diseñados para captar nuevos clientes.

Sin embargo, el inciso octavo del artículo 30 introduce una distinción fundamental al permitir la entrega de información sobre planes más convenientes, pese a haber ejercido previamente el derecho de suspensión publicitaria. En este sentido, un "plan más conveniente" no califica como una comunicación publicitaria en el sentido estricto de captación de un nuevo cliente o motivación a adquirir un servicio. Se trata, por el contrario, de información relevante que impacta directamente el contrato vigente del consumidor, al ofrecerle una mejora en sus condiciones preexistentes.

[11] El artículo 62 del Reglamento de Telecomunicaciones, menciona que los proveedores deben entregar un documento de cobro o boleta que contemple la información de los servicios suministrados. Aunque no se refiere específicamente a los nuevos planes, esta disposición implica que las boletas deben incluir información clara y completa sobre los servicios, lo que puede extenderse a los nuevos planes ofrecidos. Asimismo, la referencia a los mecanismos para acceder a información adicional, como enlaces al sitio web, se basa en la obligación de los proveedores de garantizar la transparencia y el acceso fácil a la información, lo que se menciona en el artículo 12 del reglamento Decreto 18.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

Por lo tanto, bajo la lógica del nuevo inciso, es perfectamente compatible que un consumidor siga recibiendo información de sus planes más convenientes, aun cuando haya manifestado su deseo de no recibir publicidad genérica del mismo proveedor. En este sentido, es imperativo que esta comunicación se refiera estrictamente a la información sobre planes objetivamente más convenientes para el consumidor, excluyendo cualquier mensaje publicitario ajeno a dicho objeto. Asimismo, bajo ninguna circunstancia el proveedor puede utilizar esta vía para "camuflar" promociones comerciales adicionales o contenidos publicitarios que el consumidor ha rechazado expresamente.

El objetivo de esta distinción legal es claro: proteger al consumidor de ser bombardeado con comunicaciones no deseadas, sin privarlo de aquella información que le es beneficiosa y que se relaciona directamente con el servicio que ya tiene contratado.

Por último, importante resulta señalar, que el inciso no especifica la forma en que el proveedor debe obtener el consentimiento de los consumidores para el envío de correos electrónicos, por lo que se interpreta que los proveedores podrán enviar correos electrónicos a menos o hasta que el consumidor manifieste expresamente su voluntad de no recibir dicha información (*opt-out*).

C. Actualización de información

El artículo 30 de la LPDC establece en su inciso noveno que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben mantener actualizada la información sobre planes y precios en sus páginas web y aplicaciones.

Si bien esta obligación ya existía en el artículo 12 del Reglamento de Telecomunicaciones[12]. Su incorporación expresa a la LPDC refuerza no solo la obligatoriedad de la transparencia informativa para los consumidores en el sector de las telecomunicaciones, sino que también otorga al SERNAC facultades directas para fiscalizar y exigir su cumplimiento, complementando así la labor de supervisión de la Subtel.

[12] En efecto el artículo 12 del Reglamento señala *"Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener disponible en todos sus canales de atención, incluido su sitio web, información actualizada, relativa a las condiciones, características técnicas y comerciales, servicios de postventa y precios y tarifas de cada uno de los servicios que ofrecen y sus prestaciones asociadas, así como el contrato asociado a la provisión de cada servicio, garantizando una oferta transparente y no discriminatoria. La información requerida en el sitio web deberá encontrarse disponible en un vínculo visible y de fácil acceso desde su sitio web principal (...)".* La inclusión del inciso noveno del artículo 30 LPDC generó debate por su similitud con el artículo 12 del Reglamento de Telecomunicaciones, que ya exigía a los proveedores mantener información actualizada sobre planes y precios en sus canales de atención, incluyendo sus sitios web. Esta superposición fue señalada por el Director del SERNAC, don Andrés Herrera, quien sugirió revisar la normativa reglamentaria existente. Similarmente, el Presidente Ejecutivo de CHILE TELCOS, don Alfie Ulloa, destacó que la industria ya cumplía con esta obligación según el reglamento vigente. Por su parte, CONADECUS propuso integrar la redacción del nuevo inciso con el artículo reglamentario, cuyo alcance consideraban más amplio. Estas discusiones, recogidas en el Primer Informe de la Comisión de Economía del proyecto de ley (2 de enero de 2024), evidencian la preexistencia de la obligación a nivel reglamentario y el debate sobre la necesidad y el alcance de su elevación a rango legal.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

También, tratándose de ofertas conjuntas previamente señaladas, los proveedores deben disponer de un mecanismo comparativo actualizado, accesible desde su sitio web, para que los consumidores puedan comparar diversos planes y servicios.[13]

A mayor abundamiento de acuerdo con el artículo 12 del Reglamento de Telecomunicaciones, la Subtel ya dispone de un comparador de precios[14] en su sitio web, implementado antes de la publicación de esta ley. Por consiguiente, se advierte, a primera vista, un cumplimiento con lo establecido en el nuevo inciso noveno del artículo 30 de la LPDC.

D. Derecho a cambio de plan sin menoscabo

Como último elemento relevante del artículo 30 LPDC, en cuanto al cambio de plan, el inciso décimo no solo prohíbe a los proveedores de telecomunicaciones limitar el derecho del consumidor a cambiar de plan mediante la imposición de multas o recargos[15], sino que, además, establece una obligación activa de promover las condiciones necesarias para que el consumidor pueda ejercer plenamente dicho derecho. Por tanto, no es suficiente que el proveedor se abstenga de interponer obstáculos; debe también incentivar y facilitar que el consumidor opte por un plan que se ajuste de mejor manera a sus intereses.

En la práctica, esto exige que los canales para cambiar de plan sean tan rápidos y sencillos como los de contratación, eliminando cualquier obstáculo que desmotive al usuario.

De esta manera, se fortalece la protección al consumidor, garantizando que cualquier costo adicional relacionado con el cambio de plan sea evitado. Si bien esta obligación ya estaba contemplada en el artículo 15 letra d) y el artículo 24 del Reglamento de Telecomunicaciones[16], su inclusión en la LPDC refuerza su aplicabilidad y asegura una mayor eficacia en su implementación.

[13] Esta obligación también es reforzada en el artículo 47 del Reglamento de Telecomunicaciones en relación con los servicios de Internet, que exige a los ISP (Proveedor de Servicios de Internet) mantener actualizada la información sobre características del servicio, como velocidad y calidad del enlace, promoviendo así la transparencia en las opciones disponibles.
[14] Véase https://tramites.Subtel.gob.cl/cpt/index.html#/comparador/tabla_tm
[15]La inclusión del término "recargo" en la norma fue producto de la intervención del Senador Pugh# hizo en su momento al proyecto, buscando prevenir prácticas encubiertas en las que los proveedores puedan disfrazar las penalizaciones bajo el nombre de "recargos". Indicaciones Senador Pugh, 16 de agosto del año 2024.
[16]El artículo 15 D Reglamento de Telecomunicaciones prescribe "Las acciones necesarias para el término y/o modificación del contrato por el suscriptor no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del servicio correspondiente". El artículo 24 del Reglamento "El suscriptor podrá poner término al contrato de suministro de cualesquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento, en todo momento notificando de ello al proveedor de servicios de telecomunicaciones correspondiente (…). Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten el término del contrato…".

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

V. Implicancias operativas y estratégicas para los proveedores de los nuevos deberes de información que impone la Ley N° 21.708

Como hemos visto, la reciente Ley N° 21.708 no solo modifica el marco normativo, sino que impone un cambio de paradigma significativo a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, invitando a la adaptación y el robustecimiento de sus sistemas para cumplir con las nuevas obligaciones de información. Este desafío no es meramente operativo, sino que conlleva implicancias estratégicas profundas en la relación con sus clientes.

Desde una perspectiva estratégica, la obligación de sugerir activamente planes más ventajosos impacta directamente en el modelo de negocio, enfrentando a las compañías al riesgo de un *downgrade* masivo (escenario donde un volumen importante de clientes migra hacia tarifas más económicas). Sin embargo, el verdadero desafío gerencial y comercial radica en transformar este imperativo regulatorio en una ventaja competitiva. Al transparentar la oferta y priorizar proactivamente el beneficio del usuario, los proveedores tienen la oportunidad de fortalecer la fidelización, elevar sustancialmente el *Customer Experience* (*CX*) y mitigar las tasas de fuga (llamado también *churn*) hacia la competencia, cimentando relaciones comerciales de largo plazo basadas en la confianza.

Con todo, el tratamiento de datos personales, historiales de tráfico o consumo que realicen los proveedores para la determinación y comunicación de los planes más convenientes deberá enmarcarse estrictamente en el cumplimiento de las finalidades del contrato de telecomunicaciones vigente. Esto adquiere un carácter crítico y de especial urgencia frente a la nueva y más estricta normativa de protección de datos personales en Chile, que establece un estándar de cumplimiento superior y eleva drásticamente las multas. En este escenario, el uso de esta información no habilitará a los proveedores para ceder datos a terceros ni para utilizarlos en campañas publicitarias ajenas al espíritu de la Ley N° 21.708.

En cuanto a su aplicación práctica, se sugiere que los proveedores desarrollen mecanismos basados, por ejemplo, en analítica de datos para monitorear y actualizar su oferta de planes, bajo criterios objetivos y transparentes. Para que los sistemas analíticos identifiquen correctamente los "planes más convenientes", los proveedores deben basar la comparativa exclusivamente en el precio fijo del plan, excluyendo ofertas promocionales o descuentos temporales. Asimismo, tratándose de ofertas conjuntas o paquetes de servicios, los sistemas deben garantizar que la mejora en precio o prestaciones no vaya acompañada de la degradación o supresión de los otros servicios contratados originalmente por el usuario.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

En relación con la boleta, se recomienda que los proveedores evalúen las modificaciones necesarias en sus sistemas de facturación para que puedan discernir y generar la información sobre los planes más ventajosos al momento de la emisión. El diseño de la boleta debe destinarse a un espacio visible y legible para garantizar la comprensión del consumidor. Para asegurar que la sugerencia sea prominente, se recomienda utilizar un tamaño de letra que no sea inferior a 2,5 milímetros.

Respecto de la comunicación por correo electrónico, es imperativo destacar que el envío de información sobre planes más convenientes no es considerado una comunicación publicitaria. En consecuencia, los proveedores pueden despachar legítimamente estos correos incluso a aquellos usuarios que hayan ejercido previamente el derecho de suspensión de comunicación publicitaria consagrado en el artículo 28 B de la LPDC. No obstante, esta vía no puede utilizarse para camuflar promociones adicionales. Se recomienda que la implementación de estos correos incluya un mecanismo de fácil acceso para que el consumidor pueda revocar la recepción de estas comunicaciones específicas en cualquier momento (*opt-out*).

Finalmente, las obligaciones como la actualización de información de planes y el derecho a cambiar de plan sin costo ya estaban presentes en el Reglamento de Telecomunicaciones. Sin embargo, su consagración en la LPDC eleva el estándar de cumplimiento; la omisión de estos deberes, la falta de actualización o el cobro de recargos por el cambio de plan configuran infracciones a la ley del consumidor que exponen a los proveedores a multas de hasta 300 UTM.

VI. Los nuevos deberes de información y las consecuencias jurídicas en caso de incumplimiento

La Ley N° 21.708 establece un precedente significativo en la protección de los consumidores de servicios de telecomunicaciones. Esta normativa introduce nuevas y precisas obligaciones para los proveedores, y su incumplimiento acarreará consecuencias infraccionales de relevancia, conforme a lo dispuesto por la LPDC.

En primer lugar, el incumplimiento del deber de informar sobre los planes objetivamente más convenientes, establecido en el inciso séptimo del artículo 30 de la LPDC, constituye una infracción directa al derecho del consumidor a recibir información veraz, oportuna y completa sobre los bienes y servicios, sus precios, condiciones de contratación y otras características esenciales (artículo 3 inciso 1 letra a) de la LPDC). La omisión o la falta de claridad en esta información impide al consumidor ejercer su derecho a tomar decisiones informadas y, consecuentemente, vulnera su derecho a la libre elección (artículo 3 inciso 1 letra b) de la LPDC) al distorsionar su capacidad de comparar ofertas. Adicionalmente, esta conducta configura una vulneración de las condiciones contractuales pactadas, conforme al artículo 12 de la LPDC. Es crucial destacar que, en el caso de ofertas conjuntas, la falta de desglose de la

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

información específica de cada servicio implica una infracción a lo dispuesto en el artículo 12 B de la LPDC y al artículo 3 del Reglamento de Telecomunicaciones.

En la misma línea, cualquier infracción relacionada con la forma y oportunidad en que se comunican los planes más convenientes, según estipula el inciso octavo del artículo 30, vulnera tanto esta normativa específica como el derecho a una información veraz y oportuna (artículo 3 letra a) de la LPDC) y la libertad de elección (artículo 3 letra b) de la LPDC). Esto es particularmente relevante cuando la información debe incluirse en la boleta una vez que el nuevo plan haya entrado en servicio. De igual modo, si la información sobre los nuevos planes no se presenta de manera clara y comprensible en la boleta, se infringe el artículo 17 de la LPDC y el artículo 63 del Reglamento de Telecomunicaciones. En cuanto al envío de comunicaciones por correo electrónico, se configurará una infracción si el proveedor remite información de carácter promocional que exceda la mera notificación de mejoras en los planes a aquellos consumidores que previamente hayan ejercido su derecho a suspender la recepción de publicidad (artículo 28 B de la LPDC). Es indispensable que los correos electrónicos informativos contengan mecanismos de exclusión claros y accesibles (como casillas o enlaces directos) que permitan al consumidor manifestar su voluntad de no seguir recibiendo estas comunicaciones; su ausencia constituirá una infracción.

Otro punto de gran relevancia es el cumplimiento de la obligación de mantener actualizada la página web y sus aplicaciones (inciso noveno del artículo 30). Su incumplimiento constituye una infracción que lesiona directamente los derechos a la información veraz y oportuna (artículo 3 letra a) LPDC), el derecho a un consentimiento informado (artículo 12 A LPDC) y el derecho a la libre elección de los consumidores (artículo 3 letra b) LPDC). La presentación de información desactualizada, errónea o precios incorrectos induce al error, impidiendo al consumidor una evaluación adecuada de la oferta y una decisión de consumo informada.

Finalmente, si el proveedor realiza algún cobro por el cambio de plan, se configura una infracción evidente del inciso décimo del artículo 30, así como del artículo 15 letra a) del Reglamento de Telecomunicaciones. El derecho del consumidor a cambiar de plan debe estar plenamente alineado con lo dispuesto en los artículos 3 letra a) y 12A de la LPDC. Esto implica que el cambio de plan será válido únicamente si el consumidor tuvo acceso a las condiciones del nuevo plan de forma clara, comprensible e inequívoca, con la opción de almacenarlas o imprimirlas, y el proveedor cumple con la obligación de enviar una confirmación escrita del cambio dentro de los 5 días hábiles posteriores.
Como sanción para cualquiera de los incumplimientos a los deberes generados por los nuevos incisos del artículo 30, conforme al artículo 24 inciso primero de la LPDC, los proveedores de telecomunicaciones arriesgan una multa de hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales (en adelante, “UTM”).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

Sin perjuicio de la pluralidad de disposiciones que puedan verse vulneradas por la conducta omisiva o defectuosa del proveedor frente a los nuevos deberes de información (concurso ideal o aparente de infracciones), este Servicio velará por la aplicación del principio de proporcionalidad y del *non bis in idem* en el ejercicio de sus facultades fiscalizadoras. De este modo, al proponer la imposición de las sanciones que establece la ley, que pueden alcanzar hasta las 300 UTM conforme al artículo 24 de la LPDC, se considerará la unidad de la acción infractora, evaluando la gravedad del perjuicio causado al derecho a la libre elección e información veraz y oportuna del universo de consumidores afectados.

VII. Conclusiones

La Ley N° 21.708, al modificar el artículo 30 de LPDC introduce cambios significativos en el sector de las telecomunicaciones en Chile. Uno de los pilares de esta reforma es la obligación para los proveedores de informar a sus usuarios sobre la existencia de planes objetivamente más convenientes. Esta objetividad se define por criterios claros: ofrecer más servicios por el mismo precio, más servicios por un precio inferior, o los mismos servicios a un costo reducido. Es crucial entender que la definición de "servicio" abarca todas sus condiciones y características, no solo la prestación principal, y que el "precio inferior" se refiere al precio fijo del plan, excluyendo ofertas promocionales temporales. Esta distinción es fundamental para proteger a los consumidores sin coartar la flexibilidad comercial de las empresas.

La forma y el momento de comunicar esta información también están estrictamente regulados. El nuevo inciso noveno, exige que la información sobre los nuevos planes se incluya en la boleta del mes posterior a su entrada en vigencia. Además, se aclara que cualquier modificación sustancial a las condiciones de un plan existente se considera un "nuevo plan", lo que amplía la cobertura de esta obligación. En este sentido, la información debe ser presentada de manera clara, visible y comprensible en la boleta, pudiendo ser enviada por correo electrónico, siempre y cuando se limite estrictamente a la mejora del plan y no incluya contenido promocional adicional. Junto a lo anterior, los proveedores deberán mantener esta información actualizada en sus plataformas digitales, garantizando en todo caso, el derecho del consumidor a cambiar de plan sin menoscabo, conforme al inciso noveno y décimo del artículo 30 LPDC.

Por último, para facilitar la implementación de la nueva normativa, se recomienda que los proveedores evalúen el desarrollo de estrategias operativas robustas. Esto podría incluir, a modo de ejemplo, la utilización de mecanismos de analítica de datos para el monitoreo de su oferta, así como un rediseño de las boletas que asegure que la información sea prominente y de fácil lectura para el usuario.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890

El incumplimiento de estas disposiciones -incluyendo la omisión de información, la falta de actualización o la aplicación de cobros indebidos por cambios de plan, entre otras- pueden acarrear multas de hasta 300 UTM, conforme al artículo 24 de la LPDC.

2° ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente Circular Interpretativa sobre "EL DEBER DE INFORMACIÓN DE PLANES MÁS CONVENIENTES EN VIRTUD DE LA LEY N° 21.708" será obligatoria para los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor.

3° ACCESIBILIDAD. El texto original de la Circular Interpretativa de que trata este acto administrativo será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible en su sitio web.

4° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

5° REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier resolución anterior que verse sobre la misma materia, en lo que resulte incompatible con esta.

ANÓTESE, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.

FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA · GOBIERNO DE CHILE

Firmado por:
Carolina Margarita González Venegas
Directora Nacional Subrogante
Fecha: 09-11-2026 09:09 CLST (UTC-3)
Servicio Nacional del Consumidor

CAROLINA MARGARITA GONZÁLEZ VENEGAS
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

PGG/AGA/AGC/JPA
Distribución:
-Dirección Nacional
-Gabinete
-Subdirección Jurídica
-Subdirección de Consumo Financiero
-Subdirección de Fiscalización
-Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
-Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
-Fiscalía Administrativa
-Departamento de Comunicaciones Estratégicas e imagen
-Direcciones Regionales
-Oficina de Partes y Gestión Documental

JLFPA AKGC

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/KGQIUU-890