



Estudio comparativo ODECU

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA TELEFONIA MOVIL DE PREPAGO



Estudio elaborado por el Área de Investigación de ODECU

Santiago de Chile, marzo 2008.

TELEFONÍA MÓVIL DE PREPAGO

La telefonía móvil ha experimentado una notable expansión en los últimos ocho años. En efecto, entre los años 2000 y 2007 la telefonía celular casi ha cuadruplicado su número de abonados (de 3.401.525 a 13,955,202, en diciembre de 2007) en el país.

Abonados totales a telefonía móvil

Año	Mes	Abonados a nivel nacional	Crecimiento anual	Penetración cada 100 hab.	Penetración % de hogares
2000	Dic	3.401.525		22,09	87,18%
2001	Dic	5.100.783	49,96%	32,76	129,28%
2002	Dic	6.244.310	22,42%	39,66	156,51%
2003	Dic	7.268.281	16,40%	45,66	175,97%
2004	Dic	9.261.385	27,42%	57,55	210,64%
2005	Dic	10.569.572	14,13%	64,97	250,43%
2006	Dic	12.450.801	17,80%	75,77	292,03%
2007	Mar	13,955,202	3,88%	84,08	324,05%

Fuente: www.subtel.cl

En este momento, hay tres empresas que controlan todo el mercado de la telefonía móvil. Ellas presentan la siguiente participación en este mercado.

Abonados por empresa de telefonía móvil

AÑO	Movistar	Entel	Claro	Total
2000	1.863.516	1.273.977	264.032	3.401.525
2001	2.260.724	2.210.284	629.775	5.100.783
2002	2.689.481	2.568.427	986.402	6.244.310
2003	3.340.774	2.716.350	1.211.157	7.268.281
2004	4.452.149	3.270.725	1.538.511	9.261.385
2005	4.682.221	4.033.990	1.853.361	10.569.572
2006	5.305.447	4.864.081	2.281.273	12.450.801
2007	5,902,245 42,3%	5,532,612 39,6%	2,520,345 18,1%	13,955,202

Fuente: www.subtel.cl

Las empresas ofrecen dos formas de utilizar el teléfono móvil:

- la contratación de un plan, mediante el cual, y luego de pagar una cantidad determinada mensual, el cliente puede hacer llamadas durante una cantidad fija de minutos;
- el sistema de prepago, en cuyo caso, luego de comprar un aparato (de los que se encuentra en una amplísima gama de precios), el cliente, para hacer llamadas, tiene que cargar su teléfono, o sea, abonar en su cuenta una cantidad de dinero que le da derecho a hacer llamadas por un cierto número de minutos.

Importancia de la modalidad prepago.

La modalidad de prepago es la más utilizada por los usuarios. Se supone que esto se debe a que resultaría económicamente más conveniente para las personas que reciben más llamadas que las que hacen; pero también, al hecho de que la mantención del servicio es más barata (una tarjeta de prepago puede costar \$3.500, en tanto que el pago mensual de un plan no baja de \$ 12.000).

Número de abonados por tipo de plan comercial

Año	Mes	Número abonados Contrato	de con	Crecimiento Anual Contrato	Penetración cada 100 hab. Contrato	Número abonados Prepago	de con	Crecimiento Anual Prepago	Penetración cada 100 hab. Prepago
2000	Dic	1.068.130			6,94	2.333.395			15,15
2001	Dic	1.290.852		20,85%	8,29	3.809.931		63,28%	24,47
2002	Dic	1.382.871		7,13%	8,78	4.861.439		27,60%	30,87
2003	Dic	1.473.310		6,54%	9,25	5.794.971		19,20%	36,40
2004	Dic	1.616.653		9,73%	10,05	7.644.732		31,92%	47,50
2005	Dic	1.931.459		19,47%	11,87	8.638.113		12,99%	53,10
2006	Dic	2.644.224		36,90%	16,09	9.806.577		13,53%	59,68
2007	Dic	3,523,166		1,61%	21,23	10,432,036		4,67%	62,85

Fuente: www.subtel.cl

De tal manera, el 62,85 % de los habitantes del país tiene telefonía móvil de la modalidad prepago, en tanto que sólo el 21,23% tiene contratado un plan.

Las tres empresas que participan en el mercado de la telefonía móvil ofrecen la modalidad prepago.

Posibilidades de elección.

**¿Cómo hacen los usuarios para elegir entre las ofertas de las distintas empresas?
¿Disponen de información de fácil acceso, clara y comparable? Este es, sin duda, uno de los principales problemas que enfrentan al momento de tomar una decisión.**

Accesibilidad de la información.

Si bien las tres empresas disponen de sendos folletos desplegados con información básica sobre sus respectivos sistemas de prepago; según nuestra experiencia, éstos no están fácilmente disponibles para el público. Para obtenerlos, tuvimos que visitar varios locales de venta y solicitarlos expresamente a los dependientes.

Otra forma de obtener información es a través de las correspondientes páginas Web. Cada empresa tiene la suya propia, naturalmente, y en cada una la información se encuentra al cabo de diferentes pasos. En la

página de Movistar, hay que elegir “Personas”, entre seis posibilidades, allí se ofrecen otras siete, entre las cuales hay que pinchar “Planes y tarifas”; recién entonces aparece la opción “Tarifas prepago”, donde se encuentran ocho alternativas. En las páginas de ENTEL y de Claro el camino es más corto.

En suma, la información que ofrecen las empresas no resulta fácilmente accesible para los consumidores, ya que su adquisición supone, por un lado, desplazamientos específicos, y, por otro, la disposición y el manejo de Internet.

Claridad de la información

Luego de las operaciones descritas para obtener la información, el consumidor que desea adquirir un teléfono celular de prepago, se encuentra con la siguiente situación; deberá estudiar, analizar y comparar los datos que le ofrecen las empresas.

He aquí lo que encuentra, tanto en folletos como en las respectivas páginas Web:

TARIFAS MOVISTAR

Bolsas prepago

¡Habla más y paga menos!

Compra ahora tu bolsa de minutos y habla hasta \$0,8 el segundo. Llama **GRATIS** al **103**, opción 5 y selecciona “Bolsas movistar”.



Todas las bolsas tienen vigencia de 30 días. Los minutos son válidos para celulares **movistar** y teléfonos de red fija.

Los mensajes de texto son válidos para celulares **movistar** y no incluyen mensajes Web, mensajes a red fija, concursos, juegos, suscripciones y otros contenidos vía SMS. Precios y configuraciones sujeto a cambios.

TARIFA INFLABLE

Por cada 20 minutos de llamadas emitidas y recibidas de otras móviles, Movistar y red fija, acumulas \$200 en la recarga del mes siguiente con un máximo de acumulación mensual de \$10.000. La tarifa



cuesta \$1,5/seg. a red fija y celulares movistar y \$5,0/seg. a celulares de otras compañías, ambos precios en cualquier horario de lunes a domingo.

Más detalles

El monto acumulado del mes anterior expira, si no realizas una recarga durante el mes siguiente al de la acumulación.

Para acceder a la totalidad del valor acumulado, el cliente deberá realizar una recarga de un valor igual o superior a dicho monto.

Nota: el primer cambio de tarifa es gratis, desde el segundo en adelante, tiene un costo de \$1.000 (Iva Incluido)

Todos los valores mencionados son con Iva incluido.

TARIFA RED FIJA

Habla todo el día a solo \$1,5/seg. a red fija y \$5,5/seg. a celulares de cualquier compañía.

TARIFA FULL

Con esta tarifa podrás hablar a sólo \$2,75/seg. a partir del segundo minuto de conversación. El primer minuto cuesta \$5,9/seg. Habla durante más de un minuto y ahorra en el valor del segundo.

Todos los valores mencionados son con Iva incluido

TARIFA MI TIEMPO

Habla a \$2,0/seg. de lunes a viernes, desde las 00:00 hasta las 07:59 más las cinco horas que tu elijas en el día y los sábados, domingos y festivos todo el día. El resto del horario cuesta \$5,9/seg.

Todos los valores mencionados son con Iva incluido

TARIFAS INTERNET MOVIL

Navega sin límites con Internet Móvil, envía tu SMS al 215 y selecciona una de las siguientes opciones:

- Un día por \$2.000 (envíe d al 215)
- Una semana por \$12.000 (envíe s al 215)

Valores con IVA incluido.

MOVIL PACK

1.- Descripción

Gana **CARGA DE REGALO** por tan solo recargar el monto que elijas todos los meses.

Para acceder a este beneficio debes inscribirte llamando desde tu celular al 305 o en Oficina Virtual y escoger una de las siguientes promociones Móvilpack (Costo inscripción \$1.000):

- **Promoción Móvilpack \$5.000 + \$1.000 =** Si recargas acumulando un monto igual o superior a \$5.000 dentro de tu ciclo de recargas (1 mes calendario a partir de la fecha de inscripción), Movistar te regala \$1.000 al inicio de tu ciclo siguiente.

Nota: El beneficio solo se entrega una vez por ciclo.



La Organización de Consumidores

- **Promoción Móvilpack \$7.000 + \$2.000 =** Si recargas acumulando un monto igual o superior a \$7.000 dentro de tu ciclo de recargas (1 mes calendario a partir de la fecha de inscripción), Movistar te regala \$2.000 al inicio de tu ciclo siguiente.
Nota: El beneficio solo se entrega una vez por ciclo.

El ciclo de recargas y el beneficio se repiten hasta que no cumplas con el monto correspondiente a la promoción Móvilpack en la que te encuentres inscrito. Si no recargas este monto, únicamente perderás el beneficio **sin multas ni castigos**.

2.- Condiciones para obtener la carga de regalo.

El único requisito es inscribirse, con un costo de \$1.000, y acumular recargas por el monto que corresponda, según la promoción Móvilpack escogida, dentro de tu ciclo de recargas. El ciclo se repite mes a mes.

3.- Pérdida del Servicio Móvil Pack

Si NO acumulas un monto de recargas igual o superior al monto correspondiente, según la promoción Móvilpack escogida, dentro de su ciclo de recargas, perderás el beneficio.

Para volver a Móvilpack luego de la pérdida del beneficio, deberás inscribirte nuevamente y escoger la promoción de tu preferencia. Esto tiene un costo asociado de \$1.000.

4.- ¿Qué es el ciclo de Recargas?

El ciclo de recargas se inicia el mismo día en el que el Cliente ingresó a Móvilpack. A partir de esa fecha, tienes 1 mes (calendario) para recargar el monto que corresponda a tu promoción Móvilpack seleccionada y así recibir la carga adicional de regalo asociado a ésta. Recibirás tu carga de regalo el primer día del siguiente ciclo.

NUEVA TARIFA CLUB MOVISTAR

Habla con más de 5 millones de amigos Movistar y de red fija de TODO Chile a sólo \$1 el segundo. Asimismo, tus llamadas a otros móviles costarán sólo \$5,9 el segundo. Las llamadas a teléfonos fijos rurales (redes rurales) serán consideradas como llamadas a otros móviles.

Nota: El primer cambio de tarifa es gratis, desde el segundo en adelante, tiene un costo de \$1.000 (IVA Incluido)

TARIFAS ENTEL PCS

Plan Raimundo

Tarifa

Habla a sólo **\$1**
el **segundo.**



Destino	Precio al minuto	Precio al segundo
Móviles Entel PCS o teléfonos de red fija	\$60	\$1
Móviles de otras compañías	\$354	\$5,9

Notas:

- La tasación es al segundo. Valores incluyen IVA.
- Tarifas válidas para todo horario de lunes a domingo.
- Las llamadas a otras compañías móviles y compañía telefonía rural serán consideradas como llamadas a otra compañía.
- El primer cambio de plan es gratis, a partir del segundo tiene un valor de \$1.000 cada uno

Plan Alicia

Descripción

Tarifas	
Precio Minuto	\$220
Precio Minuto Número Frecuente	\$120
BONO por cada minuto que hablas	\$20

Notas:

- Tarifa plana de \$220 el minuto válida para todo horario y destino nacional.
- Además, tienes la posibilidad de asignar un número frecuente (de Entel PCS o Red Fija) y hablar con ese número a sólo \$120 el minuto.
- Configura tu número frecuente llamando al 103 opción 5.
- El primer cambio de plan es gratis, a partir del segundo tiene un valor de \$1.000 cada uno.

- Tasación al segundo. Valores incluyen IVA.

Tú hablas
y Entel PCS **te auspicia.**



Por cada minuto que hablas (si llamas o te llaman), este plan te permite acumular \$20 con tope de \$5.000. El bono se genera y acumula durante un mes calendario, en cambio el bono lo recibes al mes siguiente de la acumulación.

Cómo canjear el bono:

Una vez acumulado el bono lo podrás canjear al mes siguiente realizando una recarga superior o igual a \$2.000. Por lo tanto tu saldo será la recarga + bono. El bono expira si no recargas durante el mes siguiente de la acumulación del bono

Plan Pablo

Descripción

Con este nuevo plan el precio del minuto es variable, dependiendo del monto de tu recarga. Mientras mayor es la recarga, mejor es el descuento de la tarifa.

Por ejemplo, si recargas \$3.500 el minuto vale \$220 y si recargas \$15.000 hablas por sólo \$135 el minuto.

Tarifa

Si recargas	Precio Minuto
\$ 0	\$ 220
\$ 2.000	\$ 220
\$ 3.500	\$ 220
\$ 5.000	\$ 195
\$ 10.000	\$ 175
\$ 15.000	\$ 135

Recarga Solito :

Clientes con servicio Recarga Solito también pueden acceder a este beneficio según los siguientes rangos:

Si recargas	Precio minuto
\$ 0 a \$4.999	\$220
\$ 5.000 a \$9.999	\$195
\$ 10.000 a \$14.999	\$175
\$ 15.000 o más	\$135

Notas :

- Tarifa válida para todo horario y destino nacional.
- El descuento tarifario es válido por 30 días contados desde la fecha de recarga. En el caso de realizarse más de una recarga en 30 días, se respeta la mejor tarifa.
- La tarifa base de este plan es de \$220 por minuto, es decir, si no recargas, la tarifa es de \$220 el minuto.
- A partir del 1 de junio el primer cambio de plan es gratis y los posteriores tienen un valor de \$1.000.
- Tasación al segundo. Valores incluyen IVA

Plan Mario

Descripción

Con este nuevo plan puedes elegir la franja horaria que más te conviene para hablar:

- Mañana
- Tarde
- Noche

Tarifa

Franja horaria	Lunes a Viernes	Tarifa Minuto
Mañana	08:00 a 13:00 hrs.	\$ 120
Tarde	13:00 a 18:00 hrs.	\$ 120
Noche	19:00 a 23:00 hrs.	\$ 120

Y además podrás hablar a \$120 el minuto de Lunes a Viernes de 23 a 8 hrs y durante los fines de semana y festivos.

Notas:

- El resto del día la tarifa es \$280 el minuto.
- Tarifa válida todo destino nacional.
- A partir del 1 de junio el primer cambio de plan es gratis y los posteriores tienen un valor de \$1.000.
- Tasación al segundo. Valores incluyen IVA

TARIFAS CLARO

TARIFA GENIAL

Con la Tarifa Genial puedes hablar a:

Otros Móviles	\$4,0
Red FIja	\$1,0
Onnet	\$0,9
Número Frecuente	\$0,8

TARIFA INICIAL

Llamadas a Otras Compañías Móviles y Red Fija:	\$4 el segundo todo horario
Llamadas a celulares Claro:	\$2 el segundo todo horario
Llamadas a números frecuentes CLARO	\$1 el segundo todo horario

TARIFA RED

Si tu grupo de amigos y familia tienen CLARO o llamas frecuentemente a Red Fija, esta tarifa es para ti:

Tarifa a Móviles CLARO y Red Fija:	\$1,9 por segundo.
Tarifa a Móviles de otras cías. (*):	\$5,9 por segundo.

TARIFA UNICA

Si hablas todos los días, en todo horario y a todo tipo de teléfonos, esta tarifa es para ti:

Todo horario, todos los días \$5,5 por segundo
--

Además puedes elegir un número de CLARO o red fija para hablar casi gratis

Tarifa N° Frecuente: \$1 por segundo en todo horario, todos los días.

TARIFA FLEXIBLE

Esta tarifa es para ti, elige las 4 horas del día que más te acomoden, entre las 8 AM y las 20 PM, para hablar a tarifa económica:

4 Horas elegidas más Domingos y Festivos:	\$1,9 por segundo.
Resto del Horario:	\$5,9 por segundo.

Para consultas o cambio de tarifa llama al 0.

TARIFA NOCTURNA

Si hablas de noche y los fines de semana, esta tarifa es para ti:

Horario Normal:	\$5,9 por segundo.
Horario Reducido:	\$1,9 por segundo.

Horario Normal:

- Lunes a viernes: De 08:00:00 a 21:59:59
- Sábado: De 09:00:00 a 13:59:59

Horario Reducido:

- Lunes a viernes: de 00:00:00 a 07:59:59 y de 22:00:00 a 23:59:59
- Sábado: de 00:00:00 a 08:59:59 y de 14:00:00 a 23:59:59
- Domingo y Festivos: todo el día.

S i la persona no se ha dado el trabajo de hacer toda la pesquisa para recopilar la información de cada una de las empresas, tal como lo hemos presentado más arriba, nunca se va a enterar de que cada empresa ofrece distintos planes tarifarios, entre los cuales, en principio, ella puede elegir.

Otra decisión que es necesario tomar al momento de adquirir un sistema prepago, es el tipo de aparato que uno va a elegir. Y la información para hacerlo se encuentra en los lugares de venta de cada empresa o en otro lugar de las respectivas páginas Web.

Y lo que tampoco se dice en ninguno de los dispositivos informativos, es que cualquiera que sea el aparato elegido, éste ya viene con un sistema tarifario predeterminado. De modo que si el usuario quiere tener uno distinto, debe hacer el cambio correspondiente.

Posibilidad de comparación

**¿CÓMO COMPARAR LOS PLANES QUE OFRECE CADA EMPRESA?
¿CUÁL ES EL PLAN MÁS CONVENIENTE? ¿DE QUÉ EMPRESA?**

Como se puede ver, la información entregada ofrece grandes dificultades para hacer comparaciones tanto al interior de cada empresa como entre los planes tarifarios de unas y otras.

El largo camino de la elección.

Para elegir hay que comparar. Para comparar es necesario que los elementos a comparar estén expresados en la misma unidad. En esta oportunidad, usaremos el valor de un minuto de llamada, que es lo más habitual en el lenguaje cotidiano.

En tal caso, es preciso, primero, expresar los distintos planes de cada empresa en esa unidad de medida.

A continuación presentamos el resultado de la operación que debería llevar a cabo la consumidora o el consumidor para poder estar en condiciones de elegir.

TARIFAS MOVISTAR

BOLSAS PREPAGO	
Llamadas a celulares Movistar y a teléfonos de red fija	
	\$ / minuto
Bolsa de 15 minutos	\$ 66
Bolsa de 30 minutos	\$ 56,2
Bolsa de 60 minutos	\$ 49,8
Pero no informa cuánto cuesta la llamada a celulares de otras compañías. Ni cuánto los mensajes a red fija y a celulares de otras compañías.	

TARIFA INFLABLE	
	\$ / minuto
- Llamadas a red fija y a celulares Movistar	\$ 90
- Llamadas a celulares de otras compañías	\$ 300

TARIFA RED FIJA	
	\$ / minuto
Llamadas a red fija	\$ 90
Llamadas a celulares (Movistar, ENTEL y Claro)	\$ 330

TARIFA FULL	
	\$ / minuto
Primer minuto a	\$ 354
Segundo minuto y siguientes a	\$ 165
Se supone que estas tarifas son válidas para celulares de cualquier compañía, incluida Movistar, y para red fija.	

TARIFA MI TIEMPO	
	\$ / minuto
Llamadas a celulares y red fija en las horas elegidas (12 diarias)	\$ 120
Llamadas en las otras 12 horas	\$ 354

TARIFA CLUB MOVISTAR	
	\$ / minuto
Llamadas a Movistar y red fija	\$ 60
Llamadas a otros móviles y redes rurales	\$ 354

Costo por minuto de planes Movistar						
Llamadas a	Bolsas	Inflable	Red Fija	Full	Mi tiempo	Club M.
Movistar y red fija	\$ 66 \$ 56 \$ 49	\$ 90				\$ 60
Otras compañías	¿?	\$ 300				\$ 354
Red fija	¿?		\$ 90			
Celulares (toda cía.)			\$ 330			
Primer minuto				\$ 354		
Minutos siguientes				\$ 165		
De 0.0 a 7.59 más 5 horas elegidas					\$ 120	
11 horas restantes					\$ 354	

TARIFAS ENTEL PCS

PLAN RAIMUNDO	
	\$ / minuto
Llamadas a ENTEL PCS y red fija	\$ 60
Otras compañías	\$ 354

PLAN ALICIA	
	\$ / minuto
Llamadas a toda compañía y a red fija	\$ 220
Número frecuente ENTEL PCS o red fija	\$ 120

PLAN PABLO	
	\$ / minuto
Tarifa base	\$ 220
Recarga de \$ 5.000 a \$9.999	\$ 195
Recarga de \$ 10.000 a \$14.999	\$ 175
Recarga de \$ 15.000 o más	\$ 135

PLAN MARIO	
	\$ / minuto
5 horas en la mañana, en la tarde o en la noche	\$ 120
19 horas restantes	\$ 280

Costo por minuto de planes ENTEL PCS				
Llamadas a	Raimundo	Alicia	Pablo	Mario
ENTEL PCS y red fija	\$ 60	\$ 220	\$ 220	
Otras compañías	\$ 354	\$ 220	\$ 220	
Número frecuente ENTEL PCS o red fija		\$ 120		
Recarga de \$ 5.000 a \$9.999			\$ 195	
Recarga de \$ 10.000 a \$14.999			\$ 175	
Recarga de \$ 15.000 o más			\$ 135	
5 horas en la mañana, en la tarde o en la noche				\$ 120
19 horas restantes				\$ 280

TARIFAS CLARO

TARIFA FLEXIBLE	
	\$ / minuto
4 Horas elegidas (entre las 8 y las 20) más Domingos y Festivos	\$ 114
20 horas restantes	\$ 354

TARIFA GENIAL	
	\$ / minuto
Celulares CLARO	\$ 54
Otras compañías	\$ 240
Red fija	\$ 60
Número frecuente (¿Claro?)	\$ 48

TARIFA INICIAL	
	\$ / minuto
Otras compañías y red fija	\$ 240
Celulares CLARO	\$ 120
Número frecuente CLARO	\$ 60

TARIFA NOCTURNA	
	\$ / minuto
Horario normal (Lunes a viernes de 8 a 21.59 / sábado de 9 a 13.59)	\$ 354
Horario reducido	\$ 114

TARIFA RED	
	\$ / minuto
Celulares CLARO y red fija	\$ 114
Otras compañías	\$ 354

TARIFA ÚNICA	
	\$ / minuto
Celulares CLARO y red fija	\$ 330
Otras compañías	\$ 330
Número frecuente Claro o red fija	\$ 60

Costo por minuto de tarifas CLARO						
Llamadas a	Flexible	Genial	Inicial	Nocturna	Red	Única
Celulares Claro		\$ 54	\$ 120		\$ 114	\$ 330
Red fija		\$ 60	\$ 240		\$ 114	\$ 330
Otras compañías		\$ 240	\$ 240		\$ 354	\$ 330
Nº frecuente Claro		\$ 48	\$ 60			\$ 60
Nº frecuente red fija						\$ 60
4 Horas elegidas (entre las 8 y las 20) más Domingos y Festivos	\$ 114					
20 horas restantes	\$ 354					
Horario normal (Lunes a viernes de 8 a 21.59 / sábado de 9 a 13.59)				\$ 354		
Horario reducido (Lunes a viernes de 0 a 7.59 y de 22 a 24 / sábado de 0 a 8.59 y de 14 a 24 / domingo todo el día)				\$ 114		

Recién ahora estamos en condiciones, primero, de identificar el plan que aparece como más conveniente en cada compañía, para, luego, comparar esos planes entre sí. Sólo entonces podremos elegir con responsabilidad.

Hemos seleccionado, por empresa, los dos planes que parecen más convenientes. La selección ha sido hecha, en este caso, desde la perspectiva de las demandas básicas que el común de la gente hace a este sistema de telefonía móvil. Esto es: costo de la llamada a celulares de la misma compañía, costo de la llamada a la red fija y costo de la llamada a celulares de otras compañías.

Plan	Movistar		ENTEL PCS		CLARO	
	Inflable	Club M.	Raimundo	Alicia	Genial	Red
Costo del minuto de llamada a:						
Misma compañía	\$ 90	\$ 60	\$ 60	\$ 220	\$ 54	\$ 114
Red fija	\$ 90	\$ 60	\$ 60	\$ 220	\$ 60	\$ 114
Otra compañía	\$ 300	\$ 354	\$ 354	\$ 220	\$ 240	\$ 354
Nº frecuente misma cia. o red fija				\$ 120	\$ 48	

Resulta evidente que, para evaluar los distintos planes, desde la perspectiva de las necesidades y características individuales de cada cual, es necesario que cada persona haga un balance:

- ¿Cuántos minutos al mes llama a celulares de la misma compañía?
- ¿Cuántos a teléfonos de la red fija?
- ¿Cuántos a celulares de otras compañías?

¿Sabe usted de qué compañía son los celulares de las personas a quienes llama o suele llamar?

Porque de eso depende el tiempo que le durará una carga.
La tabla siguiente lo ejemplifica con claridad.

DURACIÓN DE TARJETA DE \$ 3.500, SEGÚN PLAN Y DESTINO DE LLAMADA.

Plan	Movistar		ENTEL PCS		CLARO	
	Inflable	Club M.	Raimundo	Alicia	Genial	Red
Destino de llamada	Min.Seg.	Min.Seg.	Min.Seg.	Min.Seg.	Min.Seg.	Min.Seg.
Misma compañía	38.50	58.18	58.18	15.54	64.48	30.42
Red fija	38.50	58.18	58.18	15.54	60.00	30.42
Otra compañía	11.36	9.53	9.53	15.54	14.36	9.53
Nº frecuente misma cía. o red fija				29.12	72.54	

Nota: Cada casillero agota el total de la tarjeta.

De tal manera, no es de extrañar que una tarjeta de \$ 3.500 pesos dure, en una oportunidad, menos de 10 minutos, y en otra, casi una hora o, incluso, más. Es que en la primera oportunidad estuvo llamando a teléfonos de otra compañía, y en la segunda lo hacía a teléfonos de su misma compañía o de red fija.

EXPERIENCIA REALIZADA POR ODECU.

Ahora bien, para confirmar en la práctica la experiencia de un consumidor o de una consumidora que opta por un teléfono celular en la modalidad prepago (como el 59,39 % de los habitantes del país), compramos un teléfono en cada una de las compañías que ofrecen el servicio.

Primera constatación:

Ninguna empresa informa sobre la tarifa predeterminada en el celular prepago que entrega.

Así, encontramos que los teléfonos estaban cargados con las siguientes tarifas:

	Movistar	ENTEL PCS	CLARO
Llamadas a:	Club Movistar	Pablo	Inicial
Misma compañía	\$ 60	\$ 220	\$ 120
Red fija	\$ 60	\$ 220	\$ 240
Otras compañías	\$ 354	\$ 220	\$ 240
Nº frecuente Claro			\$ 60
Recarga de \$ 5.000 a \$9.999		\$ 195	
Recarga de \$ 10.000 a \$14.999		\$ 175	
Recarga de \$ 15.000 o más		\$ 135	

Y esta es, sin duda, una información fundamental para el usuario. Además de obligatoria, de acuerdo a las disposiciones de la Ley 19.496.

Al adquirir los aparatos a cada una de las compañías, recibimos la siguiente información:

ENTEL

INFORMACIÓN ADJUNTA AL EQUIPO TELEFÓNICO COMPRADO EN TIENDA,
N° CEL 9 - 303.21.51

- Totalmente descargado, cargar 12 horas. Celular apagado.
- Operadora y activación de código PIN y PUK : *100
- Cambio de plan: 103, opción 3, primer cambio es gratis.
- Consulta de saldo: *103# (la primera es gratis, luego costo de \$50)
- Consulta de mensajes: *102#
- Reclamos: 105
- Inscripción del número en Círculo Mas: *100 opción 2-3
- \$10.000 en llamadas (duración 90 días)
- 50 mensajes de texto (duración 30 días)
- Garantía 10 días en la tienda (saldo completo, embalaje y accesorios)
- 1 año de Garantía Servicio Técnico Directo en ENTEL (no cubriendo bloqueo de tarjeta SIM por código PIN y PUK)
-

MOVISTAR

INFORMACIÓN ADJUNTA AL EQUIPO TELEFÓNICO COMPRADO EN TIENDA,
N° CEL 9 - 722.38.49

CONDICIONES COMERCIALES DE PAGO MOVISTAR

- Equipo activado para operar sólo con *movistar* en el territorio nacional.
- La recarga inicial del Pack de Prepago *movistar*, tiene una duración de 90 días contabilizados a partir de realizada la primera llamada. Transcurridos los 90 días, el dinero no utilizado del monto inicial será expirado. Sin embargo, si efectúa una recarga de dinero y antes del mencionado plazo, la vigencia de dicho monto puede ser prorrogado hasta por 90 días más, dependiendo del monto de la recarga y del medio que se haya utilizado para realizarla.
- La numeración asignada al celular *movistar*, será eliminada y reasignada por la compañía si éste permaneciera más de 90 días sin emitir llamadas.



Todas las condiciones comerciales del servicio Prepago, podrán ser modificadas por *movistar* en cualquier momento e informados mediante los medios que estime conveniente.

Para más información acerca del servicio y de los derechos y obligaciones que regulan la adquisición y uso del Pack Prepago *movistar* ingrese a www.movistar.cl o acérquese a algunas de nuestras oficinas ubicadas a lo largo del país.

Servicio entregado por Telefónica Móviles de Chile S.A

CLARO

INFORMACIÓN ADJUNTA AL EQUIPO TELEFÓNICO COMPRADO EN TIENDA,

Nº CEL 7 – 919.25.68

CONDICIONES GENERALES DEL PREPAGO CLARO

Claro Chile S.A se encuentra habilitada para prestar y comercializar el servicio de telefonía móvil en todo el territorio nacional. Los usuarios de este servicio declaran conocer y aceptar todas las condiciones y restricciones de operación que se indican a continuación:

- El monto de dinero de la carga inicial con los mensajes de texto y otros servicios iniciales incluidos en el prepago Claro tienen una duración de 30 días para ser utilizados, contados desde la primera llamada o mensaje tasable, salvo que Claro Chile S.A fije un plazo especial para un determinado prepago. Una vez finalizado este plazo, el saldo de dicha carga será eliminado de la cuenta.
- Los mensajes de texto gratis están disponibles solamente para mensajes de texto entre teléfonos móviles de cualquier compañía de telefonía móvil nacional.
- Las recargas podrán efectuarse a través de tarjetas Claro o a través de los medios de recarga autorizados por Claro. Los usuarios pueden recargar cuantas veces quieran, ya que los montos en dinero de recarga son acumulables.
- El usuario tendrá un plazo de 30 días corridos para utilizar la recarga, salvo que Claro Chile S.A fije un plazo superior para un tipo de recarga en particular. Una vez finalizado el plazo de 30 días, el saldo será eliminado de la cuenta de prepago Claro.
- El número telefónico de Prepago Claro asignado se eliminará, cualquiera sea la situación que ocurra primero, si el teléfono no registra recarga durante un plazo de 3 meses corridos, incluyendo la carga inicial o si el usuario no realiza y/o recibe llamadas durante un plazo de 3 meses corridos.

- El usuario es responsable de informarse de las condiciones generales del servicio, así como también de los precios, condiciones comerciales y otros elementos asociados.
- La tasación de todas las llamadas es medida al segundo
- El sistema de tasación y las tarifas pueden ser modificadas por Claro Chile S.A; y se informará y publicará previamente en un diario de circulación nacional, y en todas las sucursales de Claro Chile S.A a lo largo del país. El usuario podrá obtener mayor información llamando al número 6004233000 o al 103 desde su equipo telefónico.
- La calidad, funcionamiento y estado de conservación del equipo telefónico de Prepago Claro que no haya sido vendido directamente por Claro Chile S.A o alguno de sus agentes autorizados a nivel nacional, no es de responsabilidad de Claro Chile S.A.
- El mal uso del equipo telefónico, el servicio telefónico o los medios de recarga serán exclusiva responsabilidad del usuario.
- El Prepago Claro posee casilla de mensajes habilitada y activada, lo que el usuario declara conocer y aceptar: si esta no se utiliza en un plazo de 90 días, será desactivada.
- El equipo telefónico, los accesorios y elementos que lo componen, sólo puede ser utilizado con el número de teléfono asignado por Claro Chile S.A para el servicio de Prepago Claro.
- El servicio de telefonía móvil de Claro Chile S.A es a nivel nacional, sin embargo, el usuario declara que conoce las limitaciones de cobertura del sistema de telefonía. Asimismo, Claro no se hace responsable por los daños o perjuicios derivados de la utilización, interrupción o terminación del servicio de telefonía.
- El equipo telefónico está habilitado para operar sólo en la red de Claro Chile S.A, y no puede ser operado y comercializado por otras compañías de telefonía móvil y fuera del territorio de la República de Chile, salvo en los casos expresamente autorizados por Claro Chile S.A.
- El usuario declara que conoce que cualquier alteración o modificación del equipo telefónico y los elementos que lo componen puede constituir una infracción a la Ley 19.223 sobre delito informático.
- La venta del Prepago Claro está limitada a un máximo de 2 unidades por persona.

Resumen de la información relevante.

	ENTEL	Movistar	Claro
Carga inicial	\$ 10.000 en llamadas - Duración: 90 días 50 mensajes de texto - Duración 30 días	No indica cantidad, pero entrega \$ 10.000 en llamadas. - Duración: 90 días desde primera llamada. Luego, monto no utilizado será	No indica cantidad, pero entrega \$ 10.000 en llamadas. Duración: 30 días a partir de primera llamada. Al cabo de los cuales, el monto no

		expirado. Si recarga antes, ese monto <u>puede ser prorrogado 90 días.</u>	utilizado es eliminado.
Vigencia de número	No indica	Se pierde, si permanece más de 90 días sin emitir llamadas	Se pierde, si no recarga durante 3 meses; o si no recibe o emite llamadas durante 3 meses
Cambio de plan	Indica procedimiento. Primer cambio es gratis. No indica valor de cambios siguientes	No da información.	No informa.
Consulta de saldo	Indica procedimiento. Primera del día es gratis. Sigüientes cuestan \$ 50. En la Web no se encuentra información con facilidad.	No informa. Hay que ir a la Web para enterarse de que la primera del día es gratis, y las sigüientes cuestan \$ 150.	No informa. Hay que ir a la Web para enterarse de que la primera del día es gratis, y las sigüientes cuestan \$ 150.

El conocimiento de esta información puede ser significativo para adoptar una decisión de compra. El problema es que para acceder a ella es preciso haber comprado el correspondiente teléfono de prepago. En consecuencia, para comparar, el usuario debería comprar tres teléfonos.

COMPROBACIÓN DE TARIFAS

Para comprobar si efectivamente se cobraban las tarifas anunciadas, procedimos a realizar la siguiente experiencia:

- Elegimos una tarifa en cada empresa y realizamos el cambio de acuerdo a las instrucciones.
- A continuación, desde cada teléfono, realizamos llamadas a teléfonos de la misma compañía, a teléfonos de red fija y a teléfonos de otra compañía.
- Con un cronómetro controlamos la duración de la llamada.
- Después de cada llamada, realizamos la consulta del saldo. Hay que señalar que, después de la primera consulta del día, que es gratis, el saldo entregado incluye el cobro de la consulta.

El registro de las llamadas es el siguiente:

CONTROL DE LLAMADAS DE TELÉFONO ENTEL

Plan Raimundo

Destino	Tiempo de llamada (cronómetro)	Saldo inicial prepago	Saldo final	Costo total	Valor llamada según plan	Costo adicional ¿Consulta saldo?

Entel	1:01 seg	10.000	9.626	374	61	313
Claro 8-6308172	1 minuto	8.388	7.722	666	354	312
Red fija	1 minuto	7.722	7.361	361	60	301

Llamada a teléfono de la misma empresa.

1°.- Se consultó la carga inicial ofrecida. Se constató que, efectivamente, era de \$10.000.
 2°.- Se realizó una llamada a otro teléfono ENTEL. Según nuestro cronómetro, la llamada tuvo una duración de 1 minuto y un segundo.
 3°.- Se consultó nuevamente el saldo (consulta con costo). El saldo final comunicado fue de \$ 9.626.
 En consecuencia, toda la operación (una llamada de 1 minuto y 1 segundo más una consulta de saldo) tuvo un costo de \$ 374.
 Cabe hacer notar que, según lo ofrecido por la compañía para el Plan Raimundo, la llamada a un teléfono de la misma empresa tiene un costo de un peso el segundo, o sea, 60 pesos el minuto. En este caso, con una llamada de un minuto y un segundo, el costo sería de \$ 61. ¿Los \$ 313 pesos restantes corresponden al costo de la consulta de saldo; la que, en principio, tiene un valor de \$ 50?

Llamada a teléfono de otra empresa, en este caso, Claro.

1°.- Se consultó el saldo inicial (consulta sin costo). Este era de \$ 8.388.
 2°.- Se realizó llamada a teléfono de empresa Claro, con duración, según nuestro cronómetro, de 1 minuto.
 3°.- Se consultó el saldo (consulta con costo). El saldo final comunicado fue de \$ 7.722.
 En consecuencia, toda la operación (llamada de un minuto más consulta de saldo) tuvo un costo de \$ 666.
 El Plan Raimundo contempla un costo de \$ 354 el minuto de llamada a teléfonos de otras empresas. ¿Los \$ 312 restantes corresponden a la consulta de saldo?

Llamada a teléfono de red fija.

1°.- No se hizo consulta de saldo, porque se procedió a continuación de la operación anterior. El saldo inicial es, entonces, de \$ 7.722.
 2°.- Se realizó una llamada, según cronómetro, de un minuto, a teléfono de red fija.
 3°.- La consulta (con costo) indicó un saldo de \$ 7.361.
 Por tanto, el costo total de la operación fue de \$ 361.
 El Plan Raimundo ofrece llamadas a teléfonos de red fija a un costo de \$ 60 el minuto. ¿Los \$ 301 restantes corresponden a la consulta de saldo?

CONTROL DE LLAMADAS DE TELÉFONO MOVISTAR

Plan Inflable

Destino	tiempo de llamada (cronómetro)	Saldo inicial prepago	Saldo final	Costo total	Valor llamada según plan	Costo adicional ¿Consulta saldo?
Red fija	1 minuto	8.530	8.437	93	90	3
Entel	1 minuto	7.832	7.532	300	300	0
Movistar	1 minuto	7.383	7.133	250	90	160

Llamada a teléfono de red fija.

1°.- Se hizo consulta de saldo (sin costo): \$ 8.530.
 2°.- Se realizó llamada de un minuto, según cronómetro, a teléfono de red fija.
 3°.- Se consultó saldo final (con costo): éste fue de \$ 8.437.
 Por tanto, el costo total fue de \$ 93.
 La tarifa Plan Inflable de Movistar establece un costo de \$ 90 el minuto de llamada a teléfonos de red fija..

¿Los \$ 3 restantes corresponden a la consulta de saldo?

Llamada a teléfono de otra empresa, en este caso, ENTEL.

1º.- La consulta (sin costo) arrojó un saldo inicial de \$ 7.832.

2º.- Se realizó llamada de un minuto, según cronómetro, a teléfono de empresa ENTEL.

3º.- Se consultó saldo final (con costo): éste fue de \$ 7.532.

Por tanto, el costo total fue de \$ 300.

La tarifa Plan Inflable de Movistar establece un costo de \$ 300 el minuto de llamada a teléfonos de otras empresas.

Llamada a teléfono de la misma empresa.

1º.- La consulta (sin costo) arrojó un saldo inicial de \$ 7.383.

2º.- Se realizó llamada de un minuto, según cronómetro, a teléfono de la misma empresa.

3º.- Se consultó saldo final (con costo): éste fue de \$ 7.133.

Por tanto, el costo total fue de \$ 250.

La tarifa Plan Inflable de Movistar establece un costo de \$ 90 el minuto de llamada a teléfonos de la misma empresa.

¿Los \$ 160 restantes corresponden a la consulta de saldo?

CONTROL DE LLAMADAS DE TELÉFONO CLARO

Tarifa Genial

Destino	Tiempo de llamada (cronómetro)	Saldo inicial prepago	Saldo final	Costo total	Valor llamada según plan	Costo adicional ¿Consulta saldo?
Entel	1:01 seg	9.515	9.121	394	244	150
Red fija	1 minuto	8.961	8.749	212	60	152
Claro	1 minuto	8.749	8.544	205	54	151

Llamada a teléfono de otra empresa, en este caso, ENTEL.

1º.- La consulta (sin costo) arrojó un saldo inicial de \$ 9.515.

2º.- Se realizó llamada de un minuto y un segundo, según cronómetro, a teléfono de empresa ENTEL.

3º.- Se consultó saldo final (con costo): éste fue de \$ 9.121.

Por tanto, el costo total fue de \$ 394.

La Tarifa Genial de Claro anuncia un costo de \$ 240 el minuto de llamada a teléfonos de otras empresas. Por consiguiente, la llamada de 1 minuto y un segundo tuvo un valor de \$ 244.

La diferencia de \$ 150 corresponde a la consulta de saldo.

Llamada a teléfono de red fija.

1º.- La consulta (sin costo) arrojó un saldo inicial de \$ 8.961.

2º.- Se realizó llamada de un minuto, según cronómetro, a teléfono de red fija.

3º.- Se consultó saldo final (con costo): éste fue de \$ 8.749

Por tanto, el costo total fue de \$ 212.

La Tarifa Genial de Claro anuncia un costo de \$ 60 el minuto de llamada a teléfono de red fija.

La diferencia de \$ 152 sería el costo de la consulta del saldo.

Llamada a teléfono de la misma empresa.

1º.- No se hizo consulta de saldo, porque se procedió a continuación de la operación anterior. El saldo inicial es, entonces, de \$ 8.749.

2º.- Se realizó llamada de un minuto, según cronómetro, a teléfono de la misma empresa.

3º.- Se consultó saldo final (con costo): éste fue de \$ 8.544

Por tanto, el costo total fue de \$ 205.

La Tarifa Genial de Claro anuncia un costo de \$ 54 el minuto de llamada a teléfono de la misma empresa.

La diferencia de \$ 151 correspondería a la consulta de saldo.

Esta experiencia deja en evidencia que para una consumidora o para un consumidor es muy difícil, si no imposible, comprobar lo que efectivamente le están cobrando por el servicio prestado. Por otro lado, resulta inexplicable la diferencia de tarifas al interior de una misma empresa; a no ser por razones estrictamente comerciales, que se amparan en la dificultad para obtener la información necesaria para poder elegir y en lo engorroso de la comparación.

LAS TARJETAS DE PREPAGO.

Ya en el año 2003, el SERNAC realizó una evaluación de la información que entregaban las tarjetas de prepago de \$ 3.000 de las compañías que, a la sazón, operaban en el mercado nacional.

En la ocasión, el estudio concluía:

En primer lugar, en opinión del SERNAC, la información referida a las fechas de vigencia de las tarjetas de prepago constituye una responsabilidad de los proveedores y debe estar establecida en el objeto mismo que se adquiere (tarjeta de prepago). Esta información se refiere a la fecha de vencimiento de la tarjeta, la vigencia que tiene el monto una vez que ha sido cargado y como información deseable, el plazo de expiración del número telefónico si no ha recibido recarga.

Cabe señalar que el SERNAC sostiene como criterio básico que la información para los consumidores debe estar reunida en el soporte pertinente, por cuanto no es esperable que los consumidores deban reunir antecedentes emanados de diversas fuentes (folletería anexa o envoltorio) para tomar una decisión de compra convenientemente informada.

1. En general, se advierte cierta preocupación de las compañías por informar a sus clientes respecto de las fechas de vigencia de las tarjetas. Sin embargo, este servicio puede ser optimizado. Las conclusiones para cada una de las compañías estudiadas se resume como sigue:

En el caso de **Telefónica Móvil**, la fecha límite para usar la recarga debería estar impresa de manera tal, que permita una fácil lectura. Los datos de la vigencia, una vez recargado el valor adquirido, debieran estar incorporados en la tarjeta, no como sucede actualmente, donde están consignados en un envoltorio feble y fácilmente desechable. Esto no debiera significar una dificultad de diseño, ya que en la tarjeta hay espacio disponible para incorporar la información omitida.

En el caso de **Bellsouth**, la información está disponible para los consumidores, excepto en aquellas que son expendidas por los Print Center, las que –según se informó en la oficina comercial - son de duración indefinida.

En las tarjetas **ENTEL** Ticket se hace referencia a las fechas de vencimiento remitiendo a los consumidores a “condiciones de vencimiento de ENTEL PCS”. Por lo tanto, es tarea de los usuarios buscar estos antecedentes. Complementariamente, esta información es aportada por una grabación una vez que se carga el monto adquirido, lo que puede satisfacer el criterio de información completa y veraz.

Smartcom debería imprimir la información que alerta a los consumidores sobre el plazo de vigencia de la recarga una vez realizada.

2. Una información que es bastante prioritaria al momento de optar por un sistema de prepago es aquella que permite acceder a los **saldos**. Se aprecian en general indicaciones de cómo consultar, pero no se especifica si estas consultas tienen costo para el consumidor. En este sentido, este Servicio sugiere incluir en el diseño de cada tarjeta información aclaratoria respecto de las consultas por saldos, ya que en la práctica el monto de la tarjeta de prepago puede ir disminuyendo sin que el usuario advierta que cada consulta implica determinado valor.

3. Es posible señalar además, que una información que no está disponible en las tarjetas es aquella por la cual los consumidores puedan saber los días que le restan de **vigencia una vez cargada la tarjeta**, en los casos que ello corresponda. Por tanto, a la hora de evaluar la calidad de la información que las compañías ponen a disposición de sus clientes, este dato es relevante por cuanto se trata de períodos móviles en aquellos casos cuyo punto de partida depende de la fecha de recarga.

4. Tal como se ha observado existen tarjetas de duración indefinida mientras no se cargue el monto al equipo móvil, en tanto otras determinan unilateralmente la vigencia de esa compra para realizar la operación de recarga. En estos términos lo anterior pasa a constituir un factor de la decisión de compra de los consumidores.

5. La expiración de la recarga una vez realizada la operación es explicada por las compañías, como lo indica el caso de Bellsouth, por el hecho que los servicios de prepago de un equipo móvil cesan por no registro de llamadas en un período. Las diferencias entre compañías en cuanto a la **fecha de duración de las cargas y de expiración de los números** constituye también, un criterio para la selección del proveedor.

6. En síntesis, y en concordancia con el Departamento Jurídico, se estima que las consideraciones anteriores ameritan el siguiente curso de acción:

a) Dar difusión a esta información por cuanto contribuye a que los y las consumidoras tengan en consideración diversos criterios de evaluación para tomar sus decisiones de compra.

b) Realizar acciones de apercibimiento. Esto es, informar a los proveedores involucrados en el Estudio respecto de las correcciones que son necesarias de hacer para superar las debilidades información y de legibilidad en las tarjetas de prepago.

c) Al cabo de una segunda instancia de insistencia y en caso de no obtener respuestas positivas, emprender las acciones judiciales que corresponda de acuerdo a las atribuciones de SERNAC y las transgresiones que el análisis jurídico determine como tales.

ODECU, en el cuarto trimestre de 2007, buscó la información que entregan las tarjetas de prepago de \$ 3.500 de las empresas que actualmente ofrecen el servicio.

Nuestra búsqueda arrojó el siguiente resultado.

5 Análisis de la información en las tarjetas de prepago

Fechas de Expiración de Tarjetas para Teléfonos Móviles

Compañía	Monto	Expiración (vencimiento desde la fecha de compra)	Fecha de expiración desde la fecha de carga
Entel	3.500	30/06/2008	60 días o hasta consumir su monto
Movistar	3.500	20/06/2008	No informa
Claro	3.600	No informa	60 días o hasta consumir su monto

ENTEL y Movistar tienen fechas de expiración para hacer efectivas la vigencia de uso de las tarjetas de prepago. Claro sin embargo, no explicita nada

ENTEL y Claro tienen 60 días o hasta consumir su monto de expiración desde la fecha de carga. Movistar no informa.

Relación carga de tarjeta de prepago y tiempo de expiración del número

Compañía	Relación carga de tarjeta de prepago y tiempo de expiración del número
Entel	No informa
Movistar	90 días sin emitir llamada
Claro	No informa

Información sobre costo de consulta de saldos

Compañía	Información sobre costo de consulta de saldo	Informa como hacer consulta de saldos?
Entel	No informa	No informa
Movistar	No informa	Informa
Claro	No informa	Informa

Ninguna empresa informa en la tarjeta sobre los costos de consulta de saldos. ENTEL tampoco informa cómo hacerlo.

Tamaño de la letra de la tarjeta

Compañía	Tamaños de las letras
Entel	1,5 mm y 1 mm
Movistar	1,5 mm y 1 mm
Claro	1,5 mm y 1 mm

**Las tarjetas de prepago constituyen, para todos los efectos, contratos de adhesión. Y, por ley, todos los contratos de adhesión deben tener un tamaño mínimo de letra de 2,5 milímetros.
En consecuencia, en este aspecto, todas las tarjetas infringen la ley 19.496.**

Conclusiones y propuestas ODECU

Nos encontramos, entonces, ante un sinnúmero de irregularidades en los servicios de telefonía móvil de prepago entregados por las compañías a nivel nacional. Entre ellas están las dificultades en la accesibilidad y la claridad de la información entregada, así como también la casi nula posibilidad de comparación entre los planes y tarifas de los servicios para esta modalidad.

Por otra parte, una de las sorpresas mayúsculas detectadas en este análisis fueron las irregularidades en la comprobación de las tarifas y las tarjetas de prepago (como contratos de adhesión). Éstas, para ODECU, incluso podrían significar estar ante eventuales cláusulas abusivas, apropiaciones ilícitas de los saldos no utilizados en las tarjetas de prepago, y la vulneración de un Derecho Constitucional, como es el de Propiedad.

Sin embargo, para la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile es aún más grave comprobar las infracciones a la Ley del Consumidor, que ya en un estudio anterior realizado por SERNAC en 2003, fueron advertidas a las compañías.

Debido a esto, ODECU propone lo siguiente:

- Obligatoriedad de las empresas de entregar información sobre un plan básico tarifario que considere las llamadas a móviles de la misma empresa, de otras compañías y a números de red fija.
- Desglosar en las cuentas que las compañías da, a través de las consultas de saldos, los cargos que están siendo aplicados a éste.
- Información gratuita de los cobros efectuados, vinculando los tiempos de llamadas con los montos cobrados.
- Vigencia de los montos prepagados sin vencimiento.
- Establecer un ente regulador con la capacidad de supervisar los cobros realizados y el cumplimiento de todas las disposiciones pertinentes, y de aplicar sanciones.
- Establecer la portabilidad del número
- Y por último, que la SUBTEL, en conjunto con el SERNAC, fiscalice el cambio inmediato de los tamaños de letras de todas las tarjetas de prepago y la información contenida en ellas, ajustándose a la normativa vigente.