



Asociación de Consumidores y Usuarios Nuestro Tiempo

**COBROS ABUSIVOS POR DECODIFICADORES DE TV CABLE: PRECIO DE MERCADO ES \$25 MIL, MIENTRAS COMPAÑÍAS LOS ARRIENDAN ENTRE \$2 MIL Y \$4 MIL MENSUAL**

**(ENERO 2021)**

Con objeto de medir el conocimiento de la existencia de cobros por concepto de arriendo de los decodificadores de TV cable ACU Nuestro Tiempo realizó un estudio cuantitativo de campo (encuesta) financiado a través del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores del SERNAC, bajo la hipótesis que las compañías proveedoras del servicio cobran por el segundo decodificador ( y más) una renta abusiva que va más allá de los plazos estipulados en el contrato.

A manera de referencia, el precio de mercado de un decodificador en el comercio nacional es inferior a \$30 mil, mientras que, de acuerdo a la información publicada en los distintos portales de las compañías, el arriendo de dicho equipo alcanza una tarifa que fluctúa entre \$2.990 a \$3.000 (Movistar y entel) y otras compañías cargan hasta \$4.000 mensual, por lo que un consumidor que compre ese aparato en el mercado al cabo de 10 meses lo financiaría. Cabe señalar que esta última compañía entrega gratis hasta el segundo equipo, por lo que comienza a cobrar a partir del tercero.

Volviendo al estudio de campo, la cobertura total de los informantes alcanzó a un **tamaño muestral de 425 personas**, de las/os cuales 62,6% corresponden a hogares de la Región Metropolitana (266 informantes). Asimismo, se encuestaron a 62 clientes de la Región del Maule (discriminación positiva) y 97 clientes del resto de las regiones. Quienes informaron su dirección de e-mail han recibido los resultados de la encuesta directamente a sus direcciones, lo que sumado a la publicación de un reporte de los resultados en nuestras web y la publicación en 7 portales, amplía el nivel de cobertura de información de los resultados

Respecto al nivel de representatividad de la encuesta, se destaca que dada la cobertura lograda, se alcanza el objetivo prometido en el proyecto, ya que se supera en 25 informantes su cobertura mínima (400 encuestas). A modo de referencia, se alcanza un nivel de representatividad estadística del 95% con 380 informantes por lo que **nuestros beneficiarios** no sólo alcanzan a nuestros participantes directos (425) sino también al total de la población usuaria de este servicio que ha recibido la información a través de distintos portales<sup>1</sup>. En ese sentido, un beneficio no previsto por el proyecto fue constatar el cumplimiento de la entrega de contratos por parte de las compañías, tema que un 45,9% de nuestros informantes declaran no haberlo recepcionado.

Entre los resultados más importantes se destaca que el 46% de las/os clientes (188 de un total de 409) no recibió un contrato de prestación de servicios por el cual pueda cotejar la existencia de un plazo máximo de cobro. Complementariamente, 96% (272 de 283 informantes) declara desconocer la existencia de un plazo máximo de cobro según contrato, aun cuando 72,4% (205 de 283) de ellas/os declara conocer la existencia de ese cobro.

Cuando se pregunta si el proveedor le informó de las condiciones en que se entrega el decodificador, 95% (270 de 283) de los informantes negaron haber recibido información detallada. Cabe notar que al revisar las páginas webs de las firmas dominantes de la industria, ellas si informan del cobro del decodificador adicional aunque no existe información de plazos asociados a ese cobro.

Al preguntar si han tenido problemas con el cobro por parte de las compañías, sólo 25% responden afirmativamente, lo que levanta la hipótesis que los usuarios del servicio no están informados sobre sus derechos y las obligaciones de las compañías al momento de efectuar ese cobro. Dentro de los problemas informados destacan la desconfiguración de los equipos (49,6%), con las tarjetas respectivas, calidad del servicio (37,4%). Para más información ver tablas 19- 24.

En esa dirección destacar la actitud pasiva de los informantes ya que 95% (230 de 241) de ellos declaran no reclamar ante la autoridad reguladora (Subtel o Sernac), lo que se

---

<sup>1</sup> A la fecha se ha sido publicado en los siguientes portales: diarioelheraldo.cl; lavozdecorico.cl; eldiariodemaules.cl; elsereno.cl; portalsolonoticias; radiosofia.cl.

sustenta, entre otros, en el desconocimiento de los pasos a seguir para reclamar con 28% (89 de 316 respuestas), el largo periodo de tramitación con 23% (73 de 316) y la desconfianza en las instituciones reguladoras 11,4% (36 de 316). Ver tabla 27.1.

Considerando los resultados de la encuesta y el análisis jurídico complementario realizado por nuestra organización, se abre un espacio para acciones de política pública por parte del regulador, entre las cuales destacamos:

- a. Informar de los alcances de la ley en cuanto a las condiciones de cobro, lo que requiere que las compañías manejen en las cuentas personales de los usuarios en web, los contratos respectivos, de manera de disminuir la brecha de desconocimiento que existe respecto a estos cobros.
- b. Más allá del cargo por la señal de TV cable, se debe Incentivar a los consumidores a informarse sobre los precios que cargan las compañías por concepto de los decodificadores y las condiciones de los contratos especialmente en lo referido a las ventas atadas que usualmente se usa en el sector.
- c. Informar en distintos canales que no existen restricciones legales para comprar decodificadores en el mercado, con ello los consumidores no quedan cautivos de la compañía que provee la señal de ese servicio. Ello impacta positivamente los bolsillos de los usuarios quienes al cabo de 1 año amortizan el precio que les cobraría la compañía.
- d. Otro elemento que se destaca es que la ley contempla que las compañías deben cortar el servicio al cabo de 24 hrs una vez que el usuario ha informado que desea terminar el contrato.

Los resultados de la encuesta desagregados geográficamente pueden ser obtenidos en esta web. Asimismo, allí se encuentra el informe legal que sustenta el análisis realizado.