

Servicio Nacional al Consumidor

Reporte de Publicidad de Telecomunicaciones

El caso de la telefonía móvil

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
1.1. La expansión de la telefonía móvil y el aumento de promociones y ofertas	3
1.2. La nueva normativa de Homologación Multibanda/SAE y las obligaciones especiales en materia de publicidad.....	4
1.3. Líneas de investigación: La Norma de Homologación Multibanda/SAE y los ofrecimientos de gigas y minutos “ilimitados”	6
2. OBJETIVOS.....	6
3. METODOLOGÍA	6
3.1. Selección de las piezas publicitarias y sitios web.....	7
4. ANÁLISIS.....	7
5. CONCLUSIONES.....	12
5.1. Denuncias por publicidad engañosa: ENTEL, MOVISTAR Y WOM	12
5.2. Oficio solicitando comprobabilidad: CLARO	13
5.3. Artículos de la LPC relacionados con los resultados de la investigación.	13
5.3.1. Publicidad Engañosa	13
5.3.2. Principio de Veracidad	13
5.3.2. Principio de Comprobabilidad	14
ANEXO 1: Imagen de Planes y Condiciones en sitio www.entel.cl	15
ANEXO 2: Imagen de Condiciones en sitio www.wom.cl	17

1. PRESENTACIÓN

1.1. La expansión de la telefonía móvil y el aumento de promociones y ofertas

El mercado de las telecomunicaciones aparece como uno de los más relevantes del país, tanto por su penetración como por el rol que desempeña en la vida diaria de los consumidores, especialmente la **telefonía móvil**, la cual durante el primer trimestre del año 2017 alcanzó cerca de 23 millones de celulares, con una penetración de 122,40 por cada 100 habitantes¹.

A lo anterior, se agrega el creciente número de portabilidades que se origina luego de la puesta en marcha de la Ley N°20.471 que crea organismo implementador para la portabilidad numérica de fecha 10-12-2010, y que consagra el derecho de los usuarios de telefonía a cambiarse de compañía manteniendo su número. Desde que entró en marcha la normativa el año 2011², al mes de febrero del año 2017, las portabilidades alcanzaron un total de 9 millones 314 mil 744 en todo el país, aumentando el dinamismo en el sector.

Considerando que dicha normativa elimina los contratos de amarre y exclusividad, los consumidores tienen un mayor grado de mayor libertad para elegir la compañía telefónica que les ofrezca el servicio y precio más conveniente, conservando el número fijo o móvil³. Esto, sumado a la participación de nuevos operadores en el mercado ha incrementado la publicidad de ofertas y promociones que tienen por objeto captar la atención y preferencia de los consumidores.

Dada la creciente demanda de acceso a Internet desde celulares, las compañías están ofreciendo, por ejemplo, en el caso de la telefonía de pre-pago, el “Doble de Megas y Gigas” u otros “servicios” agregados a la recarga telefónica, como el acceso a películas en línea o redes sociales ilimitadas; en tanto, los ofrecimientos relacionados a la portabilidad, cambio o contratación de planes se caracterizan por establecer que los servicios prestados, de telefonía así como de navegación son **“ilimitados”**, estableciendo en general, las especificaciones técnicas en la letra chica de la publicidad o en sitios web.

¹ <http://www.subtel.gob.cl/estudios-y-estadisticas/telefonía/>, Visto el 13 de noviembre de 2017.

² <http://www.subtel.gob.cl/febrero-2017-usuarios-de-telecomunicaciones-superan-los-9-millones-de-portaciones-numericas/>, Visto el 13 de noviembre de 2017.

³ www.portabilidadnumerica.cl, Visto el 13 de noviembre de 2017.

1.2. La nueva normativa de Homologación Multibanda/SAE y las obligaciones especiales en materia de publicidad

En este contexto, donde los consumidores valoran la capacidad de elegir libremente su proveedor, la Resolución Exenta N° 1.463 de 13 de junio de 2016, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), establece la norma de Homologación Multibanda/SAE.

Esta norma es una política pública que exige que todos los teléfonos móviles a comercializarse en el país cumplan un proceso de homologación (pruebas de carácter técnico), mediante el cual se debe verificar que dicho teléfono:

1. Reciba los mensajes del Sistema de Alerta de Emergencia (SAE) que envía ONEMI, consistentes en aquellos avisos que permiten alertar a la población cuando hay riesgos debido a algún fenómeno, natural o no, que puede poner en riesgo su vida (tsunamis, aludes, erupciones, etc.).

2. Funcione en todas las bandas de frecuencia disponibles en, al menos, una de las tecnologías móviles (2G, 3G y/o 4G).

3. Que esté desbloqueado para su uso en cualquier compañía de telefonía móvil del país. Es decir, que funcione con cualquier compañía y no sólo con la que originalmente operaba.

La norma de Homologación Multibanda/SAE contempló una primera etapa que se inició el 13 de marzo de 2017, fecha desde la cual las compañías de telefonía deben poner un sello a cada teléfono que vendan, mediante el cual informen si éste opera o no en todas las bandas de cada una de las 3 tecnologías: 2G, 3G, 4G. En esta etapa “transitoria” no se exige que los teléfonos sean compatibles con SAE, ni tampoco que los modelos de cada terminal sean sometidos al procedimiento de homologación, sean estos comercializados directamente por la empresa telefónica o retail.

A partir del 23 de septiembre de 2017 los terminales a la venta deben haber sido sometidos a un proceso de homologación, mediante el cual se comprobará técnicamente la o las tecnologías en las cuales el teléfono opera con todas las bandas, y la compatibilidad obligatoria con SAE. Producto de lo anterior, cambiar el sello por uno definitivo que refleje ambas características.

Para tales efectos, la Subsecretaría de Telecomunicaciones elaboró un “Manual de Normas Gráficas Sello Multibanda”, donde explica que el objetivo de este sello de certificación tiene por objetivo identificar a todos los equipos terminales que han cumplido con el proceso obligatorio de homologación y validación establecido en la Resolución Exenta N°1.463, de 13 de junio de 2016, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

El sello deberá señalar claramente la tecnología que soporta el respectivo equipo (2G, 3G o 4G), entendiéndose para tal efecto que, sólo si este último opera efectivamente en todas las bandas de frecuencia en uso en el país para dicha tecnología, el sello puede llevar el símbolo correspondiente a esa tecnología; de lo contrario, esto es, en caso que el equipo no opere en la totalidad de las bandas asociadas a una tecnología determinada, el símbolo correspondiente a esa tecnología deberá estar tarjado.

Dicho sello deberá estar ubicado en forma visible en la parte frontal de su caja, envoltorio o embalaje del equipo, identificando las capacidades de éste para funcionar en redes, tales como 2G, 3G o 4G sean algunas, todas o una combinación de las mismas, así como aquellas otras tecnologías que se incorporen en el futuro.

A partir del 23 de septiembre de 2017, no pueden comercializar, ni exponer para su venta al público en general, equipos terminales sin la adhesión del correspondiente sello. Lo mismo, para todo aquel espacio físico o virtual donde se exhiban o publiciten.

El siguiente sello es el que se debe utilizar para indicar que el equipo móvil funciona en todas las compañías del país:



Fuente: Subtel. Manual de Normas Gráficas Sello Multibanda

La siguiente versión del sello es la que se debe utilizar para indicar que el equipo móvil no funciona en todas las compañías del país, según corresponda (en este caso corresponde a la versión que indica que el equipo sólo soporta aquellas bandas asociadas a la tecnología 2G):



Fuente: Subtel. Manual de Normas Gráficas Sello Multibanda

Además, el Manual señala que, cuando el sello multibanda/SAE se exponga en televisión, bajo una relación de aspecto de 16:9, el sello deberá ocupar el 11% de la pantalla. Manteniendo ancho y alto a proporción originales del sello. El tiempo de exposición del sello en pantalla, deberá ser el mismo tiempo que se exponga el equipo telefónico que se está publicitando. En el caso de la web, el sello multibanda/SAE debe

ocupar un porcentaje igual o mayor al 20% del tamaño del equipo que se está mostrando en el sitio web de la concesionaria.

1.3. Líneas de investigación: La Norma de Homologación Multibanda/SAE y los ofrecimientos de gigas y minutos “ilimitados”

El presente reporte muestra los resultados de dos líneas de investigación. La primera, observa el cumplimiento en los anuncios comerciales de las compañías telefónicas, de aquellos aspectos informacionales que la nueva norma de Homologación Multibanda/SAE exige que estén presente en la publicidad, dando cuenta de los resultados del análisis de piezas publicitarias difundidas en medios de prensa de circulación nacional. La segunda, analiza la publicidad de telefonía móvil desde la perspectiva de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPC), focalizando la investigación en aquellos anuncios comerciales de planes, minutos y/o gigas descritos como “ilimitados”, dada la constatación de una mayor presencia en los medios de comunicación de este tipo de promesas publicitarias potencialmente absolutas.

2. OBJETIVOS

2.1. Vigilar el cumplimiento de la publicidad con las exigencias de información establecidas en la Ley N° 19.496 y otras normas sectoriales, como la R.E N° 1.463 de la Subtel y el Manual de Normas Gráficas para el Sello Multibanda;

2.2. Identificar las infracciones a las prácticas comerciales contenidas en este tipo de publicidad; y,

2.3. Definir acciones que permitan corregir prácticas publicitarias que pueden, eventualmente, inducir a error o engaño de los consumidores/as.

3. METODOLOGÍA

La metodología consistió en el análisis de contenido de las piezas publicitarias del mercado de las telecomunicaciones, en particular de telefonía móvil, difundidas a través de medios de prensa escrita de circulación nacional, así como la información alojada en los sitios web de las compañías de telefonía móvil incluidas en el estudio. Las piezas son levantadas, registradas y analizadas por la Unidad de Análisis Publicitario y Prácticas Comerciales del Servicio Nacional del Consumidor. A partir del análisis de las campañas publicitarias difundidas en medios de prensa escrita, se procedió a contrastar la

información difundida por aquellas, con la información sobre las mismas, que se encontró disponible a los consumidores en los sitios web de las compañías anunciantes, a fin de evaluar dichos ofrecimientos en conformidad a la normativa dispuesta por la LPC.

3.1. Selección de las piezas publicitarias y sitios web

En el periodo comprendido entre el 15 de agosto y el 30 de septiembre del presente año y, con el fin de revisar el cumplimiento de la norma de Homologación Multibanda/SAE, fueron analizados los sitios web de las 4 empresas que tienen la mayor participación en el mercado⁴: Claro, Entel, Movistar y Wom. Además, se analizaron 49 piezas publicitarias, difundidas en medios de prensa escrita de circulación nacional, correspondientes a los mismos 4 anunciantes.

Al constatar la existencia de ofrecimientos caracterizados con el adjetivo “ilimitado”, la investigación se focalizó en dicha publicidad, ampliando el periodo de búsqueda y análisis de este tipo de publicidad al 15 de noviembre, a fin de revisar en el marco de las normas de la LPC las condiciones en las que opera dicho ofrecimiento a los consumidores, registrando para estos efectos 4 piezas publicitarias correspondientes a los anunciantes Claro, Entel, Movistar y WOM. Además, y con el fin de contrastar la publicidad difundida en medios de prensa escrita de circulación nacional, fue revisada la información que, relacionada con los ofrecimientos “ilimitados”, estuviese contenida en los sitios web de las empresas incluidas en el estudio:

- www.claro.cl
- www.entel.cl
- www.movistar.cl
- www.wom.cl

4. ANÁLISIS

Respecto de la norma de Homologación Multibanda/SAE: el estudio detectó que 24 piezas publicitarias exhibieron equipos celulares como parte del ofrecimiento, por tanto, sujetas de incluir el SELLO correspondiente, cumpliendo con esta exigencia la totalidad de las compañías que difundieron publicidad en el periodo de estudio. De igual manera, se observó el cumplimiento de la norma en relación a la información disponible en sus sitios web.

⁴ <http://www.pulso.cl/empresas-mercados/entel-movistar-poseen-76-del-mercado-telefonía-movil/>, visto el 13 de noviembre de 2017.

Imagen 2

Anunciante: Entel

Medio: La Tercera

Fecha de difusión: 14-11-2017



OBSERVACIONES: La campaña publicitaria denominada “CONEXIÓN_ILIMITADA” ofrece en forma destacada un “PLAN ILIMITADO” que contiene “GIGAS Y MINUTOS ILIMITADOS”. En la letra chica describe lo que incluye el plan: “...datos móviles, minutos y SMS ilimitados en calidad optimizada, permitiendo reproducción de música a tasa máx. de 0,3 Mbps y videos en calidad estándar (...) Más información de los planes y medidas de gestión de red en www.entel.cl”. No obstante, al revisar la información relacionada en el sitio web (Anexo 1), aparecen otros dos planes con ofrecimientos “ilimitados”, aparte del “plan ilimitado” ofrecido en la publicidad de prensa escrita (el “Plan 25 GB” que ofrece minutos ilimitados y el “Plan Ilimitado Full”), especificando transversalmente, para todos los planes, en el apartado “Condiciones generales” que: “El cargo fijo mensual de los planes 25 GB, Ilimitado Pro e Ilimitado Full incluye llamadas de voz originadas y terminadas dentro de Chile en una cantidad ilimitada de minutos hasta 300 números distintos de destino en un mes. Una vez excedidos estos 300 números, las llamadas a números distintos de los primeros 300, comenzarán a cobrarse a \$99 el minuto.” Por tanto, el anuncio presenta falta de información veraz y oportuna, y configura una publicidad engañosa dado que la promesa publicitaria de minutos “ilimitados” difundida en un medio de prensa escrito de circulación nacional, es contradicha con limitaciones en las condiciones estipuladas en el apartado alojado en su sitio web www.entel.cl. Además, al contradecir el anuncio principal, el servicio ofrecido resulta imposible de prestarse, agregando una falta de comprobabilidad de la publicidad.

Imagen 3
Anunciante: Movistar
Medio: La Tercera
Fecha de difusión: 24-09-2017

Plan ilimitado HD	Plan XL	Plan L	Plan M	Plan Control S
GIGAS ILIMITADOS	40 GB	25 GB	15 GB	10 GB
Minutos y sms ilimitados	Navegación ilimitada en	Navegación ilimitada en	Navegación ilimitada en	Navegación ilimitada en
	minutos y sms ilimitados	minutos y sms ilimitados	minutos y sms ilimitados	400 minutos
contrata por \$39.990 /mes	contrata por \$32.990 /mes	contrata por \$25.990 /mes	contrata por \$19.990 /mes	contrata por \$14.990 /mes

Si eres cliente pídelos o cámbiate a Movistar

movistar 4G LTE

OBSERVACIONES:

La publicidad denominada “Actualízate con los nuevos Planes ilimitados” ofrece en posición central y destacada “GIGAS ILIMITADOS” así como “Minutos y sms ilimitados”, no obstante en letra chica señala limitaciones, en cuanto a la reducción de la velocidad de bajada hasta 256kbs en el evento que el consumo supere los 40 GB en el tráfico total, del mismo modo que los minutos ilimitados aplican sólo para un máximo de 300 números, aumentando la tarifa superado ese límite. Por tanto, el anuncio presenta falta de información veraz y oportuna, y configura una publicidad engañosa, dado que las condiciones dispuestas en la letra chica contradicen el mensaje principal de la publicidad. Además, al contradecir el anuncio principal, el servicio ofrecido resulta imposible de prestarse, agregando una falta de comprobabilidad de la publicidad.

Imagen 4

Anunciante: Wom

Medio: The Clinic

Fecha de difusión: 02-11-2017



OBSERVACIONES: La publicidad denominada “¿ERES CULPABLE DE QUERER GIGAS ILIMITADOS?” ofrece en forma destacada planes con “GIGAS ILIMITADOS”. En letra chica señala: “Promoción gigas ilimitados en red 4G por un año vigente hasta el 30/11/2017, contratando un plan multimedia. Bases y condiciones en WOM.cl”. No obstante, al revisar la información relacionada en el sitio web (Anexo 2), específicamente en el apartado “Detalle de la promoción Gigas Ilimitados en 4G”, expresa que “A efectos de gestionar y administrar la red para evitar casos de congestión de la misma, se podría disminuir al usuario la velocidad a un máximo de 256 kbps de descarga y subida a los usuarios que hayan consumido más de 50 GB dentro de su período de facturación, de conformidad a lo indicado en las Medidas de gestión de tráfico y administración de red definidas en aquí.” Por tanto, el anuncio presenta falta de información veraz y oportuna, y configura una publicidad engañosa, dado que la promesa publicitaria de Gigas “Ilimitados” difundida en un medio de prensa escrito de circulación nacional, es contradicha con limitaciones en las condiciones estipuladas en el apartado alojado en su sitio web www.wom.cl. Además, al contradecir el anuncio principal, el servicio ofrecido resulta imposible de prestarse, agregando una falta de comprobabilidad de la publicidad.

5. CONCLUSIONES

Los resultados del estudio muestran que todas las compañías de telecomunicaciones incluidas en el estudio, incorporaron en su publicidad las exigencias de la norma de Homologación Multibanda/SAE. No obstante, en relación a la LPC se encontró evidencia falta de información veraz y oportuna, y de publicidad engañosa, en tres de los cuatro anunciantes respecto de la promesa de gigas y/o minutos “ilimitados”, mientras que un anunciante difundió en su publicidad información susceptible de comprobabilidad. Los hallazgos de la investigación en correspondencia con Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son resumidos en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1

Resumen de hallazgos por anunciante en el mercado de telecomunicaciones, agosto-septiembre de 2017

ANUNCIANTE	INFORMACIÓN SUSCEPTIBLE DE COMPROBABILIDAD	PUBLICIDAD ENGAÑOSA	FALTA DE INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA	FALTA DE COMPROBABILIDAD
CLARO	X			
ENTEL		X	X	X
MOVISTAR		X	X	X
WOM		X	X	X

Fuente: SERNAC

5.1. Denuncias por publicidad engañosa: ENTEL, MOVISTAR Y WOM

El anunciante MOVISTAR será denunciado por difundir publicidad engañosa en relación a que en la publicidad denominada “Actualízate con los nuevos Planes ilimitados”, difundida el 24 de septiembre del presente año en el diario La Tercera. El ofrecimiento de gigas y telefonía ilimitada que aparece en el mensaje central, es contradicha en la información contenida en la letra chicha del anuncio, al establecer límites objetivos en ambos servicios ofrecidos. De este modo, la publicidad presenta falta de información veraz y oportuna, y falta de comprobabilidad, configurándose en publicidad engañosa al infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b), 28 letra c) y d), y 33 de la LPC. Por tales motivos, el anunciante será denunciado.

El anunciante ENTEL será denunciado por publicidad engañosa al infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b), 28 letra c) y d), y 33 de la LPC. La campaña publicitaria denominada “CONEXIÓN_ILIMITADA” difunde la promesa de minutos “ilimitados” en un medio de prensa escrito de circulación nacional, la cual es contradicha mediante limitaciones que dispone en las condiciones del plan, las cuales se informan en su sitio web www.entel.cl.

El anunciante WOM será denunciado por falta de información veraz y oportuna, y publicidad engañosa, al infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b), 28 letra c) Y 33 de la LPC. La promesa publicitaria de Gigas “Ilimitados” difundida en un medio de prensa escrito de circulación nacional, es contradicha mediante limitaciones en las condiciones informadas en su sitio web www.wom.cl.

5.2. Oficio solicitando comprobabilidad: CLARO

El anunciante CLARO señala en su publicidad “Vive la experiencia ilimitada de verdad” en alusión a sus ofrecimientos, un absoluto que debe ser comprobado, por lo cual, será oficiado solicitando los antecedentes que permitan comprobar su afirmación, ello en virtud del Principio de Comprobabilidad consagrado en el artículo 33 de la LPC.

5.3. Artículos de la LPC relacionados con los resultados de la investigación.

Los artículos de la LPC que infringen en su publicidad las compañías antes mencionadas, así como aquellos que exigen que los ofrecimientos sean comprobables, disponen explícitamente lo siguiente:

5.3.1. Publicidad Engañosa:

Artículo 28°.- *“Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño:*

c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes”

5.3.2. Principio de Veracidad:

En virtud de este principio se debe dar cumplimiento al carácter veraz establecido en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496 (más arriba citado), Derecho a la Información Veraz y oportuna, evitando así incurrir en las conductas a que hace referencia el Artículo 28 letra a) a f), que establece los tipos de publicidad falsa o engañosa. También deben ser incluidos en este principio el Artículo 28 A, relativos a actos de confusión en consumidores, Artículos 35 y 36 relativos a promociones u ofertas. Este principio obliga a que la publicidad sea veraz y oportuna, tanto en su forma como en su contenido.

Artículo 3°.- *“Son deberes y derechos básicos del consumidor:*

b) El derecho a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características, relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;”

5.3.2. Principio de Comprobabilidad:

En virtud de este principio el anunciante debe estar en condiciones de poder comprobar las afirmaciones publicitarias realizadas en una determinada campaña, por ejemplo, uso de absolutos publicitarios, publicidades comparativas, publicidades basadas en precios, entre otras. Este principio está consagrado en el Artículo 33 de la LPC que señala:

Artículo 33°.- *“La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o a engaño”.*

Según este principio, quienes realicen publicidad deben estar en condiciones de comprobar las afirmaciones acotables y susceptibles de ser medidas o cuantificadas que la publicidad contenga, siendo esto especialmente sensible en materia de “absolutos publicitarios”, “publicidad comparativa” y “publicidad basada en precios”.

ANEXO 1: Imagen de Planes y Condiciones en sitio www.entel.cl

A. Plan 25 GB

B. Plan Ilimitado

C. Plan Ilimitado Full

Plan 25 GB Plan Ilimitado Plan Ilimitado Full

CÁMBIATE A UN PLAN ILIMITADO FULL DESDE \$39.990 Y SUMA PLANES CON 10 GB y MINUTOS ILIMITADOS POR SOLO \$23.990 CADA ADICIONAL

El plan es totalmente **ILIMITADO** en GB, Minutos y SMS.

Precio normal \$39.990
Contratando plan On Line **\$35.991**
Descuento del 10% los primeros 12 meses

[Lo quiero]

D. Condiciones

Debes Saber

Condiciones generales:

- La contratación de planes está sujeta a evaluación comercial.
- Pago mínimo inicial y 18 cuotas mensuales del equipo con cargo a la boleta Entel están sujetos a evaluación comercial y plan contratado. La disponibilidad de equipos se encuentra sujeta a stock. Precio de venta del equipo también se puede pagar en 12 cuotas sin interés con tu tarjeta de crédito.
- Voz, Internet y mensajes para dentro del territorio nacional, excluyendo zonas con tarifas especiales a Isla de Pascua.
- El cargo fijo mensual de los planes 25 GB, Ilimitado Pro e Ilimitado Full incluye llamadas de voz originadas y terminadas dentro de Chile en una cantidad ilimitada de minutos hasta 300 números distintos de destino en un mes. Una vez excedidos estos 300 números, las llamadas a números distintos de los primeros 300, comenzarán a cobrarse a \$99 el minuto.
- Los SMS incluidos en el plan no aplican para concursos, juegos u otros servicios especiales.
- Una vez finalizado el mes calendario los servicios del plan se reiniciarán a contar del primer día del mes siguiente.
- Roaming internacional voz, SMS y datos: las llamadas, SMS y navegación en Roaming son adicionales al plan que estés contratando. Para conocer las tarifas vigentes ingresa a www.Entel.cl/roaming.
- Larga Distancia Internacional (LDI): las llamadas LDI son Adicionales del plan que se tenga contratado. Para conocer las tarifas vigentes ingresa a www.Entel.cl/ldi.
- Los planes indicados presentemente tendrán las políticas de fraude y administración de tráfico que Entel aplica a sus planes.
- Estos planes no acceden a equipos con contrato de arriendo con opción de compra. Podrás acceder a un equipo comprándolo directamente.

Plan Ilimitado Pro, \$32.990

- El plan incluye datos ilimitados para uso libre dentro del territorio nacional. Este plan optimiza la calidad de video y música para mejorar la experiencia, permitiendo que la visualización en la pantalla de tu Smartphone sea buena y que a la vez se minimicen los tiempos de espera o Buffering, es decir, el uso de estos datos te permitirá la visualización de videos en calidad estándar (SD, 480p o tasa máxima de 1 Mbps) y la reproducción de música en calidad estándar (SD, tasa máxima de 0,3 Mbps).

ANEXO 2: Imagen de Condiciones en sitio www.wom.cl

WOM

PLANES PREPAGO INTERNET EQUIPOS SUCURSAL ONLINE

Las velocidades máximas, promedio y mínimas ofertadas tanto para 3G como 4G se obtienen bajo la cobertura de la red WOM respectiva. La tecnología 4G es para el servicio de datos. En caso de que el cliente no se encuentre en cobertura 4G, pasará automáticamente a operar en cobertura 3G. El suministro del y/o 4G dependerá de la factibilidad técnica del equipo que posea el cliente. Para un óptimo uso del servicio y de navegación, el cliente deberá contar con un equipo técnicamente compatible con la red de WOM.

- Las velocidades: máximas, promedios y mínimas son medidas conforme al Protocolo de Medición de Calidad de Servicio de Acceso a Internet y corresponden al periodo individualizado.
- El servicio, dada su naturaleza inalámbrica, está sujeto a fenómenos de la naturaleza probabilística por lo que no es posible garantizar sus velocidades en forma permanente considerando la propagación de la señal y la cantidad variable de usuarios que acceden al servicio en una misma zona.
- El uso efectivo de la función módem y/o hot spot dependerá del equipo terminal utilizado y descontará datos de la cuota mensual del plan suscrito en planes 5 gigas, 15 gigas, 25 gigas y 35 gigas.
- Valores de planes mensuales IVA incluido.

Detalle de la promoción Gigas Ilimitados en 4G

- Promoción válida para planes desde \$15.990
- Promoción Gigas ilimitados exclusivos en 4G WOM válidos por 12 meses desde la fecha de contratación.
- Los GB ilimitados de la promoción "GB ilimitados en 4G" son válidos únicamente en la red 4G WOM.
- En caso de verificarse tráfico de datos, en una red distinta a la 4G WOM, estos datos se descontarán de la respectiva cuota asociada al plan contratado.
- No está permitido el uso y/o explotación comercial o industrial; la reventa y/o comercialización de tráfico de esta promoción.
- El uso de datos a través de módems, hotspots o cualquier otro dispositivo que permita compartir el uso a usuarios múltiples descontará datos de la cuota mensual del plan suscrito. No está permitido además el uso y/o explotación comercial o industrial; la reventa y/o comercialización de tráfico, cualquiera sea su origen y/o destino.
- A efectos de gestionar y administrar la red para evitar casos de congestión de la misma, se podría disminuir al usuario la velocidad a un máximo de 256 kbps de descarga y subida a los usuarios que hayan consumido más de 50 GB dentro de su periodo de facturación, de conformidad a lo indicado en las Medidas de gestión de tráfico y administración de red definidas en [aquí](#).
- En caso de incumplimiento por parte del usuario, se aplicarán las sanciones establecidas en el artículo 17 de la Ley N° 19.739.
- Promoción vigente desde el 19 de Octubre al 30 de Noviembre de 2017. [Revisa las bases aquí](#).

Detalle de la promoción Redes Sociales Ilimitadas en red 4G