



Reporte Publicidad Comercial de Servicio de Roaming Junio 2014

1. El siguiente reporte presenta los resultados del monitoreo y análisis realizado por el Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales del Servicio Nacional del Consumidor, sobre la publicidad comercial en prensa e información de tarifas del servicio de roaming en los sitios web de las empresas de telefonía móvil: Entel, Movistar, Claro, Nextel, VTR y Telefónica del Sur (Telsur), realizado entre el 2 y 30 de mayo del año 2014.
2. Roaming es el servicio ofrecido por proveedores del rubro telecomunicaciones que permite a un dispositivo móvil enviar y recibir llamadas, MMS, SMS y/o acceder a Internet fuera del área de servicio local de la propia compañía o bien durante una estancia en otro país, a través de la red de una empresa extranjera.
3. Durante el 2013 la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) recibió mil doscientos setenta reclamos por servicio de roaming¹. Se trata de consumidores que declararon un cobro por un servicio que dicen jamás haber usado o solicitado, y donde los cobros han alcanzado los tres millones de pesos según los afectados². La Subtel publicó en el Diario Oficial con fecha 13/02/2014 un Reglamento de Servicio de Telecomunicaciones³, que entrará en vigencia el 14 de junio⁴, donde se indica que en el caso de los Servicios de Valor Agregado (SVA) como el

¹ <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=117729>

² <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=117729>

³ <http://www.subtel.gob.cl/transparencia/marconormativo.html>

⁴ <https://www.df.cl/noticias/empresas/telecom-tecnologia/el-15-de-junio-entra-en-vigencia-el-reglamento-de-telecomunicaciones/2014-06-04/190405.html>



Reporte Publicidad Comercial de Servicio de Roaming Junio 2014

roaming internacional de voz, mensajería y datos, éstos deberán venir bloqueados por defecto, habilitándose únicamente para aquellos usuarios que lo soliciten expresamente⁵.

4. Durante el periodo de monitoreo se hallaron 2 piezas publicitarias de prensa para su registro y análisis, además de la observación de los sitios web de los proveedores Entel, Movistar, Claro, Nextel, VTR y Telsur.

5. **Como resultado del monitoreo y análisis realizado por el Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales se oficiaran a los siguientes proveedores:**

a) **Movistar:** A causa de que la pieza publicitaria analizada **no evidencia las bases ni la vigencia de la promoción**. Además, presenta la frase **"Tarifa válida en Chile"**, restricción que no se explica en las condiciones de la promoción; y,

b) **Entel, Movistar, Claro, Nextel, VTR y Telsur:** Dado que en sus páginas web exhiben las tarifas de roaming en dólares USD y no en moneda de curso legal.

6. En el análisis de las páginas web se pudo observar que los precios por el uso de roaming varían según el servicio sea prepago, postpago, bolsas y/o planes. Además, existen diferentes cobros, en particular por comunicación recibida, dependiendo de los convenios que tienen con los prestadores de cada país. Es necesario que los consumidores sepan que, por ejemplo, en

⁵ <http://www.subtel.gob.cl/noticias/5241-gobierno-anuncia-nuevo-reglamento-que-velara-por-los-derechos-de-los-usuarios-de-telecomunicaciones>



Reporte Publicidad Comercial de Servicio de Roaming Junio 2014

el caso del uso de datos (internet) el tráfico se cobra por Kb utilizado, pero ¿quién sabe cuánto gasta cada operación?, esto debido a la poca información o desconocimiento de los consumidores respecto de cómo funciona el servicio de roaming según cada compañía, las que muchas veces se encuentran con sorpresas en sus cuentas.

A efectos de no pagar de más se recomienda:

- ✓ Verificar activación de roaming ante de viajar, esto especialmente si el consumidor tiene plan con conexión a Internet dado que es probable que el equipo se conecte en al servicio roaming en forma automática, si no desea utilizar el servicio debe solicitar a su operador nacional su bloqueo.
- ✓ Informarse sobre las condiciones y términos de uso. Recordar que al utilizar el roaming se cobran las llamadas realizadas y recibidas.
- ✓ Informarse sobre las tarifa por uso de roaming: MMS, SMS, Datos y Voz.
- ✓ Chequear factibilidad técnica del equipo a efectos que sea compatible con el país visitado, la existencia de cobertura y su costo.
- ✓ Cotizar bolsas, ofertas o promociones de roaming según necesidad, lo que resulta en ocasiones más conveniente que el prepago.
- ✓ Considerar que el cobro de servicio de roaming luego de utilizada la bolsa continúa a tarifa normal (en este punto es necesario considerar la entrada en vigencia de la nueva normativa emitida por la Subtel).
- ✓ Considerar que cuando se reciben correos o actualizan automáticamente programas como por ejemplo WhatsApp o Facebook, se actualiza el uso de datos y por tanto existe cobro. Cada mensaje, Tweet o posteo en Facebook, por ejemplo, tiene un costo asociado.



Reporte Publicidad Comercial de Servicio de Roaming Junio 2014

- ✓ Informarse sobre la gratuidad o no del servicio de asistencia de roaming internacional. Una llamada de asistencia desde el extranjero puede eventualmente cobrarse con el valor de la tarifa de roaming internacional.
- ✓ Algunos equipos cuentan con la opción de respaldo automático de las fotografías a través de iCloud, Google Photos o Google Plus, cuestión que también se cobra, al igual que el uso de juegos que automáticamente se conectan a la red. En estos casos se recomienda desactivar las aplicaciones para ser utilizadas sólo en zonas con Wi-Fi.

7. Análisis de la pieza publicitaria: :



Proveedor: Movistar
Fecha de emisión:
20.05.14
Medio: La Segunda

La pieza publicitaria presenta una promoción de servicio roaming que incluye: Internet ilimitado, Bolsa de 20 minutos, para su uso exclusivo en Brasil, desde 4 días a un valor de \$19.990. Cabe señalar que en la pieza **no se evidencian las bases ni la vigencia de la promoción**, aun cuando el proveedor sí lo señala en su sitio web junto con los atributos y características del servicio. La pieza incluye la frase **"Tarifa válida en Chile"**, **cuestión que no se explica en las condiciones de la promoción"**.

Acciones a seguir: Se oficiará al proveedor dado que no indica bases de la promoción así como tampoco su vigencia, además, en el sitio web muestra el valor de la tarifa, que puede ser cobrada al consumidor al acabar los minutos, en dólares y no en la moneda de curso legal.



Reporte Publicidad Comercial de Servicio de Roaming Junio 2014

8. Análisis de la información de las Páginas Web:

Como se observa en la **tabla 1**, los proveedores exhiben las tarifas de roaming en sus sitios web en dólares USD, incluyendo IVA; la **tabla 2** muestra la conversión de los valores en moneda legal en curso, realizada desde el Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales⁶. Cabe señalar que los cobros se realizan en dólares pero se facturan en pesos, según el tipo de cambio vigente. Las tablas de más abajo registran la observación del valor de la tarifa publicada por comunicación emitida por parte del consumidor. Las compañías de telecomunicaciones realizan los cobros por segundo de voz y/o dato emitido, sin embargo, algunas muestran el precio por minuto consumido. A continuación se muestran las tarifas publicadas por comunicación emitida:

Tabla 1. Tarifas publicadas en USD\$

Proveedor	Voz		Datos		Mensajería	
	Minuto	Segundo	MB	KB	MMS	SMS
Nextel	s/i	0,03	s/i	0,013	2,5	0,5
Entel	1,76	s/i	s/i	0,009	1	0,3
Movistar	1,5	0,03	4	0,0039	s/i	0,3
VTR	2,5	s/i	s/i	0,0117	s/i	0,5
Claro	1,69	s/i	s/i	0,006	s/i	0,42
Telsur	s/i	0,028	s/i	0,0068	s/i	0,5

Fuente: Sernac en base a tarifas publicadas en sitios web de proveedores.

⁶ Se utiliza como tipo de cambio el valor del dólar observado al 5 de junio del 2014, aproximando su valor a \$550. <http://si3.bcentral.cl/Indicadoresiete/secure/Indicadoresdiarios.aspx>



Reporte Publicidad Comercial de Servicio de Roaming Junio 2014

Tabla 2. Tarifas convertidas en Pesos (valor USD\$550)

Proveedor	Voz		Datos		Mensajería	
	Minuto	Segundo	MB	KB	MMS	SMS
Nextel	s/i	16,5	s/i	7,15	1375	275
Entel	968	s/i	s/i	4,95	550	165
Movistar	825	16,5	2200	2,145	s/i	165
VTR	1375	s/i	s/i	6,435	s/i	275
Claro	929,5	s/i	s/i	3,3	s/i	231
Telsur	s/i	15,4	s/i	3,74	s/i	275

Fuente: Sernac en base a tarifas publicadas en sitios web de proveedores.

Acciones a seguir: Se oficiará a los proveedores Nextel, Movistar, Claro, VTR, Telsur y Entel, por exhibir en su sitio web el valor de la tarifa del servicio de roaming en dólares y no en la moneda de curso legal.

- Cabe destacar que los proveedores entregan consejos y herramientas para apreciar el costo probable del uso de roaming, tanto en pesos como en MB. En el caso de Entel, el proveedor muestra una tabla con estimaciones de costo de uso del servicio de roaming, en tanto Claro, incluye en su sitio web una tabla que permite calcular el número de MB utilizados cuando utiliza por ejemplo redes sociales (10 post equivalen a 3.4 MB).



Reporte Publicidad Comercial de Servicio de Roaming Junio 2014

Cuadro 1. Valores de referencia por uso de roaming (Entel)⁷

1-3 MB por día		30-50 MB por día		20-30 MB por día	
BlackBerry		iPhone		Android	
Ejemplos de tráfico de datos		Consumo (MB)		Valor aprox. \$	
	Revisar el muro de Facebook y escribir un mensaje	0.4	\$ 2.340		
	Revisar el correo y abrir un mensaje sin adjuntos	0.2	\$ 1.170		
	Revisar el correo y abrir un mensaje con foto adjunta	2.2	\$ 12.868		
	Escribir un mensaje en Twitter con una foto adjunta	1.1	\$ 6.434		
	Escribir un mensaje en Twitter con una foto adjunta	1.1	\$ 6.434		
	Ingresar a LinkedIn	0.2	\$ 1.170		
	Visitar la portada de un diario	0.3	\$ 1.755		
	Visitar la portada de un diario	0.1	\$ 585		
	Ver el tráiler de una película en YouTube	0.5	\$ 2.925		
	Ver un video de 10 minutos en YouTube	20	\$ 116.982		

Cuadro 2. Calculadora por uso de roaming según servicio (Claro)⁸

Calculadora de Roaming

¿Te vas de viaje al extranjero? Con la calculadora estima la cantidad de datos que vas a utilizar durante tu viaje y te recomendaremos una bolsa de datos Roaming adaptada a tus necesidades.

Redes Sociales

Emails con adjuntos

Horas de Navegación

3.4 MB

Consumo promedio

Operadores Claro y Estados Unidos AT&T	
20 Megabytes	\$15.000
100 Megabytes	\$75.000
200 Megabytes	\$125.000

⁷ http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P69200148891374244365847

⁸ <http://www.clarochile.cl/wps/portal/cl/pc/personas/movil/roaming#07-calculadora-datos>



Reporte Publicidad Comercial de Servicio de Roaming Junio 2014

- 10.** Considerando la complejidad técnica de la oferta del servicio de roaming, el Servicio Nacional del Consumidor se obliga a recordarles a los consumidores su deber de informarse a la hora de contratar el servicio.
- 11.** En este sentido, el Observatorio de Publicidad realiza a partir de la información publicada por los proveedores, un ejercicio de aproximación a los costos de uso del servicio de roaming internacional, a efectos de orientar al consumidor y que sea éste, en función de sus necesidades y posibilidades de pago, quién tome la decisión de consumir o no el servicio ofrecido. La **tabla 3** muestra los resultados del ejercicio de estimación del costo por uso de roaming internacional según actividad, operación y proveedor. El cálculo se realizó sobre la base de los MB aproximados que se utilizan en diferentes operaciones que permite el roaming y las tarifas normales presentadas por los proveedores en su sitio web⁹. Se trata de un ejercicio de aproximación realizada por el Observatorio de Publicidad en función de la información publicada por los proveedores por las tarifas y los medios de cálculo presentados.

⁹ El cálculo utiliza un tipo de cambio USD a \$550 pesos. En tanto, el MB es una medida compuesta a razón de 1MB=1024 KB por lo que se aproximó a esta medida en los casos en que las tarifas no informaran el costo por MB (las empresas están obligadas a cobrar en KB).



Reporte Publicidad Comercial de Servicio de Roaming Junio 2014

Tabla 3. Estimación de costo de uso de roaming internacional según actividad de uso, operación y proveedor

Actividad de uso	Cantidad	MB	KB	Nextel	Entel	Movistar	VTR	Claro	Telsur
Abrir/enviar correo sin adjunto	1	0,2	204,8	1.464	1.014	440	1.318	676	766
Abrir/enviar correo con adjunto	1	1	1024	7.322	5.069	2.200	6.589	3.379	3.830
Abrir/enviar correo con foto adjunta	1	2,2	2252,8	16.108	11.151	4.840	14.497	7.434	8.425
Redes sociales	10 posteos	3,4	3481,6	24.893	17.234	7.480	22.404	11.489	13.021
Navegación	1 minuto	0,25	256	1.830	1.267	550	1.647	845	957
Navegación	1 hora	15	15360	109.824	76.032	33.000	98.842	50.688	57.446
Video	1 minuto	2	2048	14.643	10.138	4.400	13.179	6.758	7.660
Video	1 hora	120	122880	878.592	608.256	264.000	790.733	405.504	459.571
Descarga	5	20	20480	146.432	101.376	44.000	131.789	67.584	76.595
Escuchar Música	1 hora	30	30720	219.648	152.064	66.000	197.683	101.376	114.893
Facebook más posteo	1	0,4	409,6	2.929	2.028	880	2.636	1.352	1.532
Twitter con foto adjunta	1	4	4096	29.286	20.275	8.800	26.358	13.517	15.319
Whatsapp con foto adjunta	1	4	4096	29.286	20.275	8.800	26.358	13.517	15.319
Facebook con foto adjunta	1	4	4096	29.286	20.275	8.800	26.358	13.517	15.319
Visitar la portada de un diario	1	0,3	307,2	2.196	1.521	660	1.977	1.014	1.149
Ver un video en YouTube	10 minutos	20	20480	146.432	101.376	44.000	131.789	67.584	76.595

Fuente: Observatorio de Publicidad y Prácticas comerciales en base a datos publicados en sitios web de proveedores, junio de 2014.

Las cifras son estimaciones que pueden variar en función, por ejemplo, del tamaño de la foto que se quiera subir a las Redes Sociales, o bien, del tipo de navegador del equipo. Sin embargo, es necesario considerar que un usuario promedio consume normalmente en una semana un total de 300 MB, de los cuales 7,3 MB corresponden a Facebook, 8,4 MB a Gmail, 6,6 MB a WhatsApp y 2 MB en Maps¹⁰.

¹⁰ Datos elaborados a partir de entrevistas realizadas a usuarios.



Reporte Publicidad Comercial de Servicio de Roaming Junio 2014

12. Las piezas publicitarias analizadas en el reporte es la siguiente:
12.1. Pieza publicitaria de proveedor **MOVISTAR**

movistar
Compartida, la vida es más.

Pasaporte Roaming Brasil
Viaja a Brasil con internet ilimitado y nada te sacará de tu Modo Mundial.

Desde 4 días
\$19.990* | Internet ilimitado
Bolsa 20 minutos
Bolsa 40 SMS.

movistar.cl
llama gratis al 611

Modo Mundial

Telefónica

Válido en Sudamérica: Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, Perú, Uruguay, Venezuela, Bolivia y Paraguay. Centroamérica: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá y República Dominicana. Norteamérica: Estados Unidos, México y Canadá. Europa: Alemania, España, Reino Unido, Irlanda, República Checa, Eslovaquia, Portugal y Francia. *Tarifa válida en Chile. Condiciones comerciales y contractuales en movistar.cl