

INFORME DE LA COMISIÓN MIXTA,
recaído en el proyecto de ley que modifica la
Ley General de Telecomunicaciones, para
establecer la obligación de una velocidad
mínima garantizada de acceso a Internet.

BOLETÍN N° 8.584-15

**HONORABLE SENADO,
HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS:**

Vuestra Comisión Mixta, constituida en conformidad con lo dispuesto por el artículo 71 de la Constitución Política de la República, tiene el honor de proponeros la forma y el modo de resolver las divergencias suscitadas entre el Honorable Senado y la Honorable Cámara de Diputados, durante la tramitación del proyecto de ley individualizado en el rubro, originado en Moción de los Honorables Senadores señores Guido Girardi, Francisco Chahuán, Juan Pablo Letelier y Jaime Quintana, y del ex Senador señor Gonzalo Uriarte, con urgencia calificada de “suma”, el 20 de septiembre de 2017.

- - - - -

El 21 de junio de 2016, el Honorable Senado, mediante oficio N° 163/SEC/16 comunicó a la Honorable Cámara de Diputados que aprobó las enmiendas introducidas por ésta al proyecto de ley en referencia, con excepción de las recaídas en el inciso primero, la consistente en la eliminación del inciso segundo y las referidas al inciso tercero, todos del artículo 24 K propuesto por el numeral 3) del artículo único de la iniciativa legal, las que ha rechazado y, por lo tanto, que corresponde la formación de una Comisión Mixta que deberá proponer la forma y el modo de resolver las divergencias suscitadas entre ambas Cámaras, conforme lo establece el artículo 71 de la Constitución Política de la República. Al efecto, la Corporación designó a los Honorables Senadores miembros de la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones para integrar la referida Comisión Mixta, cuya designación recayó en los Honorables Senadores señores Alejandro García Huidobro Sanfuentes, Guido Girardi Lavín, Juan Pablo Letelier Morel, Manuel Antonio Matta Aragay y Manuel José Ossandón Irrázabal.

La Honorable Cámara de Diputados, por su parte, por Oficio N° 12.645, de fecha 22 de junio de 2016, comunicó la designación, como integrantes de la Comisión Mixta, de los Honorables Diputados señora Alejandra Sepúlveda Orbenes y señores Iván Norambuena Farías, Jorge Sabag Villalobos, Leopoldo Pérez Lahsen y Christian Urizar Muñoz. Posteriormente, la Honorable Cámara de Diputados, comunicó mediante Oficio N° 12.646, de fecha 22 de junio de 2016, que el Honorable Diputado señor Iván Norambuena Farías sería reemplazado en forma permanente por el Honorable Diputado señor Gustavo Hasbún Selume.

Citados los señores Senadores y Diputados miembros de ella, por orden del señor Presidente del Senado, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y en el artículo 48 del Reglamento del Senado, la Comisión Mixta se constituyó el día 23 de noviembre de 2016, con la asistencia de sus miembros Honorables Senadores señores Alejandro García Huidobro Sanfuentes, Guido Girardi Lavín, Juan Pablo Letelier Morel y Manuel José Ossandón Irrázabal, y Honorables Diputados señora Alejandra Sepúlveda Orbenes y señores Gustavo Hasbún Selume, Leopoldo Pérez Lahsen, Jorge Sabag Villalobos y Christian Urizar Muñoz.

Luego de constituirse, la Comisión Mixta eligió como Presidente, por la unanimidad de sus miembros presentes, al Honorable Senador señor Manuel Antonio Matta Aragay, y de inmediato se abocó al cumplimiento de su cometido.

A estas sesiones celebradas por la Comisión Mixta asistieron, además de sus integrantes, el Honorable Senador señor Juan Antonio Coloma Correa.

Durante la tramitación de este proyecto de ley, vuestra Comisión Mixta contó con la colaboración y participación de la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, señora Paola Tapia; del ex titular de dicha Secretaría de Estado, señor Andrés Gómez-Lobo; del Subsecretario de Telecomunicaciones, señor Rodrigo Ramírez; del Jefe de Gabinete de la Ministra, señor Sebastián Vergara; del Jefe de Gabinete del Subsecretario, señor Ricardo Azócar; del Asesor Legislativo de la Ministra, señor Fernando Abarca; de la Asesora Legislativa del Subsecretario de Telecomunicaciones, señora María Alejandra Sánchez; de la Jefa de la División Jurídica de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, señora Elena Ramos; del Asesor del Subsecretario de Telecomunicaciones, señor Raúl Lazcano; del Jefe de la División de Concesiones de dicho organismo, señor Enoc Araya; de la Jefa de la División de Política Regulatoria y Estudios de tal entidad pública, señora Catalina Achermann; del Asesor de la División de Política Regulatoria y Estudios del referido órgano, señor Marcelo Pizarro; de

la Jefa de Comunicaciones del Ministerio, señora Carla Vásquez y de las Periodistas del Ministerio, señoras María Isabel Chandía y Valentina Ríos.

Además, contó con la asistencia de los Asesores del Honorable Senador señor García Huidobro, señores Cristián Rivas y Felipe Álvarez; del Honorable Senador señor Girardi, señoras Josefina Correa y Victoria Fullerton y señor Nicolás Fernández; del Honorable Senador señor Letelier, señores José Fuentes y Cristián Durney; del Honorable Senador señor Matta, señor Hugo Ilabaca; del Honorable Senador señor Ossandón, señora María Angélica Villadango y señor José Huerta; de la Honorable Diputada señora Sepúlveda, señores Xavier Palominos y Bastián Weber; del Honorable Diputado señor Urizar, señor Edgar Guíñez; del Comité del Partido por la Democracia, señor Sebastián Abarca; del Instituto Igualdad, señor Rodrigo Márquez; del Comité del Partido Unión Demócrata Independiente, señor Álvaro Pillado; del Comité del Partido Socialista del Honorable Senado, señor Óscar Rojas; del Comité del Partido Socialista de la Honorable Cámara de Diputados, señora Melissa Quiroz; de la Fundación Jaime Guzmán, señores Diego Vicuña y Cristóbal Alzamora y de la Segpres, señora Paola Fabres y señores Alejandro Fuentes, Hernán Campos y Luis Batallé.

MATERIA DE LA DIVERGENCIA Y ACUERDOS DE LA COMISIÓN MIXTA

Posiciones de ambas ramas del Congreso Nacional

La controversia se ha originado por el rechazo del Honorable Senado, en tercer trámite constitucional, a las modificaciones efectuadas por la Honorable Cámara de Diputados recaídas en el inciso primero, la consistente en la eliminación del inciso segundo y las referidas al inciso tercero, todas del artículo 24 K propuesto por el numeral 3) del artículo único de la iniciativa legal.

A continuación, se efectúa una relación de las diferencias suscitadas entre ambas Corporaciones durante la tramitación del proyecto de ley, así como los acuerdos adoptados al respecto.

ARTÍCULO ÚNICO

Número 3 Artículos 24 K propuesto

Nº 1 Inciso primero

El Honorable Senado, en primer trámite constitucional, incorpora el siguiente inciso primero:

“Artículo 24 K.- Los proveedores de acceso a Internet deberán garantizar las velocidades de acceso ofrecidas en sus distintos planes comerciales, respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas, y poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados, cuyos resultados tendrán el valor de presunción simplemente legal en los procedimientos a que hubiere lugar de conformidad al artículo 28 bis. Una norma técnica establecerá las condiciones técnicas de operación y uso de dicho sistema o aplicación de medición.

La Honorable Cámara de Diputados, en segundo trámite constitucional modificó este inciso, de la siguiente manera:

- Agregó, a continuación de la expresión “Los proveedores de acceso a Internet deberán garantizar” la frase “los umbrales que defina la norma técnica para”.

- Reemplazó la coma a continuación de la frase “parámetros técnicos asociados” por un punto seguido, y ha sustituido la expresión “cuyos resultados” por la siguiente oración: “El usuario podrá poner a disposición del proveedor de acceso a Internet el resultado de dichas mediciones solicitando la reparación o restitución del servicio, así como una compensación por el tiempo en que el servicio no se hubiese encontrado disponible o funcionando de forma defectuosa. Sin perjuicio de lo anterior, los resultados de las mediciones”.

- Incorporó a continuación del punto final, que pasa a ser una coma, la siguiente oración “explicitando aquellas variables que, dada su particularidad, puedan hacer eximir o considerar no efectuada correctamente la medición, tales como sesgos o mal uso. Dicho sistema deberá entregar mediciones estadísticamente representativas del servicio que recibe un usuario en particular en un período determinado.”.

El Honorable Senado, en tercer trámite constitucional, rechazó estas modificaciones.

En discusión esta discrepancia, **el Subsecretario de Telecomunicaciones, señor Rodrigo Ramírez,** expresó que la idea del Ejecutivo sobre este punto es elaborar una propuesta en la cual se contengan estándares que permitan medir tanto la experiencia del usuario como la calidad del servicio, a la luz de las consideraciones efectuadas tanto en el Senado como en la Cámara de Diputados durante la tramitación del proyecto de ley en estudio. Para ello, agregó, resulta fundamental definir correctamente ciertos conceptos elementales, como lo es el de velocidad en la red.

En efecto, señaló que las empresas, más allá de la capacidad, experiencia y calidad del servicio que ofrecen, ello indudablemente se relaciona con la velocidad de navegación, por lo que se hace necesario generar un instrumento que establezca un determinado parámetro que permita fijar cuáles son los mínimos y el promedio que debe garantizar la empresa. De ese modo, añadió, se pretende que lo ofrecido por la compañía vaya de la mano con lo efectivamente proporcionado al usuario.

El Honorable Senador señor Letelier, expresó que dentro de la categoría referente al promedio de velocidad en la red, se podría incorporar el elemento de navegación en horarios peak, a fin de evitar distorsiones en este ámbito.

El Subsecretario de Telecomunicaciones, señor Rodrigo Ramírez, sin perjuicio de las observaciones efectuadas previamente, explicó que, además, la velocidad de navegación en la red puede ser afectada por la ubicación física de los instrumentos que otorgan el acceso a la web (por ejemplo, routers de wi-fi) y los dispositivos de navegación.

El Honorable Senador señor Letelier, propuso al Ejecutivo que las consideraciones antes descritas sean plasmadas en una propuesta consensuada con los Honorables señores parlamentarios.

La Honorable Diputada señora Sepúlveda, indicó que si bien un aspecto a determinar es lo referente al modo en que debe garantizarse la respectiva velocidad de navegación al usuario, otro punto a resolver es la definición de las normas técnicas en este ámbito, en concreto, qué autoridad será la encargada de establecer el contenido de las mismas.

En la misma línea, expresó que un tercer elemento a abordar en el debate del particular es el relativo a las facultades con las que contará el usuario para poder reclamar frente a eventuales infracciones

de parte de las empresas de la industria, así como el procedimiento que aquél deberá seguir para ello.

Estos tres componentes, en su opinión, deben ser recogidos en la propuesta que se elabore en conjunto con el Ejecutivo.

El Honorable Diputado señor Pérez, don Leopoldo, expresó que, además de las consideraciones antes descritas, debe determinarse, en la relación contractual que exista entre el usuario y la compañía, qué es lo que en concreto esta última se obliga a proveer, en otras palabras, qué es lo que la empresa le proporciona al cliente.

En efecto, agregó, existe un amplio campo de posibilidades en este ámbito, en tanto se puede definir que el servicio que se prestará recae sobre una determinada velocidad de navegación, cuestión de difícil control y verificación práctica, incluso para la autoridad fiscalizadora, sobre umbrales o respecto de capacidades de navegación, siendo este último concepto, al parecer, el más acogido por la legislación comparada.

Por consiguiente, añadió, se debe establecer, con claridad hacia el usuario, cuál de las categorías anteriormente descritas será el objeto sobre el cual recaiga el compromiso de provisión de servicio de parte de la compañía.

El Honorable Senador señor Girardi, expresó que los fundamentos del proyecto de ley en referencia apuntan a disponer que las empresas de provisión de servicios de internet oferten prestaciones que efectivamente puedan entregar a los usuarios, evitando que estas últimas se comprometan a una determinada velocidad para luego argumentar que la misma se condiciona a una serie de elementos técnicos que el cliente desconoce.

Por último, indicó que, en su opinión, quien se encuentra en mejor condición de medir la velocidad de navegación en la red es el propio usuario que emplea el servicio, manifestando su respaldo a que los resultados de dicha medición constituyan una presunción legal para los efectos que correspondan.

Posteriormente, el Ejecutivo presentó la propuesta que a continuación se describe para superar las controversias entre las Cámaras, haciéndose presente que si bien aquélla aborda parte de las divergencias, también se avoca a otros puntos del proyecto sobre los cuales no se suscitó diferencia alguna entre las Corporaciones.

“Artículo 24 K.- Los proveedores de acceso a Internet deberán garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso ofrecidas en sus distintos planes comerciales, respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas, y poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados, de conformidad con la norma técnica a que se refiere el inciso siguiente. Los resultados de las mediciones tendrán el valor de presunción simplemente legal en los procedimientos de reclamo a que hubiere lugar de conformidad al artículo 28 bis. A tal fin el usuario deberá poner a disposición del proveedor de acceso a Internet el resultado de dichas mediciones solicitando la reparación o restitución del servicio, así como una compensación por el tiempo en que el servicio no se hubiese encontrado disponible o funcionando de forma defectuosa. En tal caso, al rechazo por parte del proveedor de la reclamación efectuada por el usuario se deberán acompañar los antecedentes que desvirtúen la presunción. El no hacerlo será causal suficiente para que la Subsecretaría resuelva en favor del usuario.

La norma técnica establecerá las condiciones técnicas de operación y uso de dicho sistema o aplicación, explicitando aquellas variables que puedan afectar la correcta medición, tales como sesgos o mal uso. Dicho sistema deberá entregar mediciones estadísticamente representativas del servicio que recibe un usuario en particular en un período determinado.

En todo contrato que se celebre entre uno o más usuarios y un proveedor de acceso a Internet deberán quedar establecidas las velocidades promedio de acceso y las demás características técnicas del servicio ofrecido que establezca la Subsecretaría y la restante normativa aplicable, respecto tanto de las conexiones nacionales como de las internacionales. Asimismo, en la publicidad y las ofertas comerciales, deberán consignarse dichas velocidades promedio y, en caso de publicitarse velocidades máximas u otra característica relevante que la reemplace, aquéllas deberán destacarse de la misma forma que éstas.

Los proveedores de acceso a Internet deberán cumplir con los niveles de calidad de servicio que establezcan las disposiciones que al efecto dicte el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en ejercicio de la potestad contenida en el artículo 24 y la normativa técnica de la Subsecretaría, pudiendo distinguir entre tecnologías. Dicha normativa deberá referirse, explícitamente, a la metodología y periodicidad de las mediciones, a los valores mínimos y demás características técnicas que permitan comercializar servicios de acceso a Internet bajo la denominación de banda ancha u otra análoga a esta última, sea que éstos contemplen o no degradación de velocidad por

cuota de tráfico, y a toda otra materia que se estime necesaria en este ámbito.

La ejecución de las mediciones de calidad del servicio a que se refiere el inciso anterior serán efectuadas por un organismo técnico independiente, constituido en Chile y con domicilio en el país, y cuyo financiamiento y operación serán definidos en base a los aportes proporcionales de los proveedores del referido servicio, considerando la participación de mercado de cada uno de ellos, pudiendo además contemplar excepciones fundadas, según se establezca en un reglamento del Ministerio. Lo anterior, sin perjuicio de las mediciones que la Subsecretaría efectúe para el cumplimiento de sus funciones.

El organismo técnico señalado en el inciso anterior será designado mediante una licitación pública efectuada por los proveedores del servicio de acceso a Internet, previa aprobación de las bases de dicha licitación por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y de conformidad a lo establecido al respecto en el reglamento antes indicado, el cual determinará también todos los demás aspectos relativos a la instalación, organización, funcionamiento y condiciones de los servicios concernientes a la ejecución de las mediciones, sin perjuicio de aquellas materias entregadas a las correspondientes bases.

El resultado de las mediciones efectuadas por el organismo técnico independiente al servicio prestado por los proveedores de acceso a Internet será utilizado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, entre otros fines, para la elaboración y publicación de informes comparativos que difundan dicho resultado a los usuarios.

Con todo, ningún proveedor de acceso a Internet ni el grupo empresarial del cual formen parte ni sus empresas filiales, coligadas o personas relacionadas con aquél, conforme a las leyes N° 18.045 y N° 18.046, podrán tener algún tipo de propiedad en el organismo técnico independiente, ni tener este último entre sus miembros fundadores, socios, directores, gerentes o representantes legales, personas relacionadas con dichos proveedores en los mismos términos referidos en las citadas leyes.”.

El ex Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, señor Andrés Gómez-Lobo, expresó que la antedicha propuesta pretende conservar el espíritu de la iniciativa en discusión.

En tal sentido, indicó que uno de los aspectos centrales de la misma viene dado por las obligaciones que imperativamente deberán constar en los contratos celebrados entre los proveedores de los

servicios de Internet y los usuarios, así como también a los deberes publicitarios a los cuales se deben someter los primeros.

En efecto, agregó, las compañías deben explicitar claramente el porcentaje de las velocidades promedio de navegación que ellas asegurarán a los clientes.

En esa línea, indicó que por razones técnicas, y en virtud de la inviabilidad de asegurar siempre la máxima velocidad de navegación, es que se optó en la aludida propuesta por el concepto de “porcentajes de velocidades promedio”, las cuales se deberán ajustar a los parámetros técnicos que fije la norma técnica reglamentaria que disponga la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En tal sentido, además, el mencionado reglamento deberá establecer las velocidades mínimas para que un servicio pueda ser efectivamente catalogado como banda ancha.

Por otra parte, añadió, la propuesta considera que el usuario pueda acceder a mediciones de la velocidad de navegación, las que constituirán una presunción simplemente legal en el procedimiento de reclamación al cual podrá acceder este último, sancionándose las hipótesis en las cuales el cliente incurra en ciertos sesgos o mal uso de la plataforma.

Finalmente, señaló que la aludida proposición fortalece, asimismo, las inhabilidades entre los proveedores de acceso a Internet y la operatividad del organismo técnico independiente a cargo de llevar a cabo las referidas mediciones.

El Honorable Diputado señor Hasbún, señaló que la introducción del concepto de umbrales por parte de la Cámara Revisora responde a la necesidad de incorporar un cierto estándar mínimo de velocidad de navegación que los proveedores de internet deban garantizar.

De ese modo, consideró que la idea del Ejecutivo de incorporar el concepto de “porcentajes de promedios de velocidad” en este punto, genera incerteza respecto de qué criterio es el que finalmente deberá ser seguido por las empresas, siendo, además, poco útil si no se define claramente un estándar mínimo de velocidad que deban asegurar las compañías.

Por último, señaló que la Comisión Mixta debe analizar si circunscribir su discusión sólo a los puntos en controversia, o si se extenderá también a los demás puntos abordados por el Ejecutivo en su propuesta.

El Honorable Senador señor Letelier, expresó que el punto central del proyecto de ley en análisis gira en torno a examinar una fórmula institucional que permita al usuario de Internet recibir como prestación lo que la empresa efectivamente le oferta y no un servicio de peor calidad, como en la actualidad ocurre.

A su vez, expresó que las Comisiones Mixtas pueden discutir sobre aspectos del proyecto que se encuentren más allá de las controversias entre las Cámaras, si es que dichos puntos están relacionados directamente con tales divergencias y con ello se permite arribar a una propuesta de solución a las mismas.

La Honorable Diputada señora Sepúlveda, expresó que, fundamentalmente, el debate debe ser circunscrito a las diferencias entre ambas Corporaciones respecto del texto del proyecto en examen, para luego analizar si es que existe algún aspecto adicional que merece ser incorporado para perfeccionar la proposición que esta instancia efectuará a la Cámara de Origen y Revisora.

El Honorable Senador señor Ossandón, indicó que la propuesta presentada por el Ejecutivo, en su opinión, recoge de buena forma las dificultades de viabilidad técnica que presenta la idea de garantizar una velocidad mínima de navegación a los usuarios de Internet.

No obstante lo anterior, añadió, es necesario analizar si el concepto que finalmente se adopte es el más idóneo para lograr tal objetivo. Lo anterior, agregó, en tanto los proveedores del rubro han destacado que no es posible asegurar en todo momento las velocidades máximas de navegación, por razones técnicas.

El Honorable Diputado señor Hasbún, reiteró que, en su opinión, el concepto de “porcentajes de velocidades promedio” dificulta el aseguramiento de un mínimo permanente de navegación para el usuario.

En tal sentido, afirmó que no es lo mismo la determinación de un promedio de velocidad en horas punta que en horarios sin mayor congestión de navegación.

El Honorable Senador señor Letelier, expresó su discrepancia con la utilización, en dicha proposición, de la idea de “porcentajes promedio de velocidad”.

En efecto, en su opinión, simplemente la industria no puede ofrecer ni publicitar un servicio respecto del cual no pueden garantizar ni siquiera un umbral mínimo.

De ese modo, afirmó que se requiere disponer que las empresas clarifiquen meridianamente qué velocidad garantizarán siempre y continuamente, especialmente en horarios peak, de lo contrario, a su juicio, simplemente existe una publicidad engañosa.

En caso de no proceder de ese modo, agregó, el asunto se resuelve en favor de las compañías del sector, evitando que las mismas deban incurrir en los gastos necesarios para mejorar su infraestructura tecnológica.

Por último, enfatizó que el proyecto tiene como objetivo mejorar las condiciones del servicio ofrecido a los consumidores, por lo que es ese enfoque el que se debe tener presente al momento de analizar el particular.

La Honorable Diputada señora Sepúlveda, indicó que la idea de “promedio de velocidades” genera complejidades en la verificación que de las mismas se efectúe por parte del usuario, en tanto dicho promedio poder variar considerablemente tratándose de un horario u otro del día, lo que no dará certeza al usuario.

De esa forma, sugirió regular el criterio directamente en la ley y no dejar el asunto libremente entregado a la norma técnica reglamentaria.

Finalmente, propuso definir explícitamente las prestaciones de Internet que se entenderán dentro de la categoría de banda ancha.

El Honorable Senador señor Girardi, manifestó que la iniciativa en examen busca, fundamentalmente, que exista una correlación efectiva entre lo que los proveedores de Internet ofertan y el servicio recibido por el usuario.

Así, cuestionó el hecho de que las compañías del sector oferten prestaciones que no podrán garantizar luego a los clientes.

Por otra parte, se mostró partidario de fijar una norma nacional que disponga la velocidad mínima de Internet con que deba contar una red para ser categorizada como banda ancha.

Luego, indicó que la idea de “un porcentaje del promedio de velocidades de navegación” reduce considerablemente las capacidades del usuario, en tanto referirse sólo a la fracción de una proporción del total ofrecido (ya que se trata de un porcentaje (esto es, una cuota) del promedio (es decir, de una media) del total).

En esa línea, afirmó que las empresas pueden controlar de otra forma la problemática en examen, en tanto ellas manejan los nodos telemáticos a través de los cuales se distribuye la provisión de Internet.

Por otro lado, y sin perjuicio de lo anterior, destacó que la iniciativa en estudio presenta avances importantes en la materia, tal como lo es el derecho que se le otorga al usuario de poder verificar por sí mismo la velocidad de navegación con la que efectivamente cuenta, a través de las mediciones que disponga el organismo técnico independiente.

Por último, destacó que el particular es de suma relevancia en tanto ser Internet ahora (y con una progresiva mayor importancia en el futuro) la principal plataforma comunicativa del planeta, por lo que se debe regular adecuadamente que la provisión de dicho servicio sea efectuada en buenos términos hacia el usuario.

El Honorable Diputado señor Urizar, indicó que la introducción del concepto de “umbrales” durante la tramitación del proyecto en la Cámara de Diputados, obedeció a la idea de fijar un mínimo que las empresas deban garantizar ineludiblemente, objetivo que, en su opinión, se diluye con el concepto de “promedios de velocidades”, por las razones antes esgrimidas en el debate.

A su vez, enfatizó que la finalidad de la iniciativa en comento es la protección de los derechos del consumidor, no la de supervigilar el uso que estos últimos hagan de la red, cuestión que es responsabilidad de las compañías.

El Honorable Diputado señor Pérez, don Leopoldo, señaló que, a su parecer, una cosa son los reparos que puedan esgrimir las empresas del rubro sobre el proyecto en análisis, producto del alza de costos que ello conllevaría, y otra es la viabilidad técnica de los contenidos que la iniciativa en examen pretende impulsar, por lo que sugirió analizar la capacidad tecnológica con la que debiesen contar las industrias para efectivamente cumplir con las obligaciones que se le pretenden fijar.

El Honorable Senador señor García Huidobro, indicó que, sin perjuicio de valorar el presente proyecto y la propuesta presentada por el Ejecutivo, advierte ciertas complejidades en términos de cobertura que la aprobación de un proyecto de esta naturaleza pudiese generar.

En efecto, agregó, se debe estudiar cuidadosamente qué obligaciones se fijarán a las empresas, para evitar que ellas migren de zonas rurales y alejadas en donde se les dificultará

garantizar las mismas velocidades que en áreas urbanas. Así, sugirió que el punto sea analizado prudentemente.

El ex Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, señor Andrés Gómez-Lobo, expresó que, observando la experiencia internacional, no se advierten Estados en los cuales se fije una velocidad mínima de Internet para todo el territorio, en tanto ello genera efectos negativos en la cobertura brindada por las empresas, retirándose de aquellas zonas en las cuales se dificulta la provisión de datos en gran volumen.

En esa línea, indicó que el modelo español sólo define la categorización de banda ancha (pero no de una velocidad mínima de Internet), fijando como velocidad mínima 1 Megabytes/s.

Por su parte, añadió, tanto Estados Unidos como el Reino Unido no definen el piso mínimo para la banda ancha, sino que fomentan la competencia entre los actores del rubro, a través de mediciones periódicas efectuadas por la entidad reguladora, otorgando dicha información al consumidor, a fin de que este último ejerza la respectiva presión comercial sobre la compañía.

A su vez, manifestó que no es razonable fijar alguna velocidad mínima de manera permanente en la regulación, en tanto la dinamicidad tecnológica del rubro supera rápidamente la realidad normativa.

Por último, resaltó que lo que es viable garantizar son determinados lapsos horarios en los cuales las empresas deban proveer ciertos porcentajes de promedios de velocidades, lo que sería regulado a través de la respectiva normativa técnica reglamentaria.

El Honorable Senador señor Letelier, indicó que generaría bastante confusión si al usuario se le aseguran distintas velocidades de acuerdo a diferentes horarios del día.

El ex Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, señor Andrés Gómez-Lobo, reiteró que lo viable de asegurar por parte de las compañías es un promedio de velocidades, los que podrían distinguirse en diferentes tipos de acuerdo a la congestión que exista, por ejemplo, horarios punta y valle.

De lo contrario, resaltó, las empresas podrían ofrecer básicamente 1 megabyte de velocidad, en tanto ser ello lo que razonablemente podrían siempre asegurar, independientemente del hecho de que gran parte del tiempo se estará navegando a mayor capacidad.

El Honorable Senador señor Ossandón, señaló que, en su opinión, para la configuración de los derechos de los usuarios en este ámbito, a fin de que luego tales prerrogativas se hagan efectivas en el plano práctico, deben considerar la experiencia internacional y la viabilidad técnica a la que se somete la industria.

A su vez, expresó que la conceptualización de lo anterior debe ser fruto de una propuesta de consenso entre el Ejecutivo y los Honorables Parlamentarios miembros de la Comisión Mixta.

El Honorable Senador señor Girardi, respaldó la propuesta de establecer diferentes bloques horarios en los cuales se aseguren determinadas velocidades de navegación, sugiriendo que el Ejecutivo provea de la información necesaria para fijar en qué momentos del día se observa un mayor flujo de usuarios que utiliza la red.

El Presidente de la Comisión Mixta, Honorable Senador señor Matta, sugirió que las observaciones que se han formulado en el debate se recojan en una propuesta de consenso entre el Ejecutivo y los Honorables señores Parlamentarios, a fin de zanjar definitivamente el particular, enfatizando que, fundamentalmente, la misma debe abordar las controversias que efectivamente se suscitaron entre las Cámaras, para luego evaluar, si es pertinente al caso, otros aspectos que no fueron objetivo de diferencias entre las Corporaciones.

De acuerdo a lo señalado previamente, el Ejecutivo presentó la propuesta que a continuación se describe:

“Artículo 24 K.- Los proveedores de acceso a Internet deberán garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso ofrecidas en sus distintos planes comerciales, respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas, y poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados, todo ello de conformidad con la norma técnica a que se refiere el inciso siguiente. Los resultados de las mediciones tendrán el valor de presunción simplemente legal en los procedimientos de reclamo a que hubiere lugar de conformidad al artículo 28 bis. A tal fin el usuario deberá poner a disposición del proveedor de acceso a Internet el resultado de dichas mediciones solicitando la reparación o restitución del servicio, así como una compensación por el tiempo en que el servicio no se hubiese encontrado disponible o funcionando de forma defectuosa. En tal caso, al rechazo por parte del proveedor de la reclamación efectuada por el usuario se deberán acompañar los antecedentes que desvirtúen la presunción. El no hacerlo será causal suficiente para que la Subsecretaría resuelva en favor del usuario.

La norma técnica establecerá las condiciones técnicas de operación y uso de dicho sistema o aplicación, explicitando aquellas variables que puedan afectar la correcta medición, tales como sesgos o mal uso, **así como el procedimiento de cálculo de las velocidades promedio y del porcentaje garantizado, considerando, entre otros parámetros, el comportamiento del tráfico en los distintos tramos horarios**. Dicho sistema deberá entregar mediciones estadísticamente representativas del servicio que recibe un usuario en particular en un período determinado.

En todo contrato que se celebre entre uno o más usuarios y un proveedor de acceso a Internet deberán quedar establecidas las velocidades promedio de acceso y las demás características técnicas del servicio ofrecido que establezca la Subsecretaría y la restante normativa aplicable, respecto tanto de las conexiones nacionales como de las internacionales. Asimismo, en la publicidad y las ofertas comerciales, deberán consignarse dichas velocidades promedio y, en caso de publicitarse velocidades máximas u otra característica relevante que la reemplace, aquéllas deberán destacarse de la misma forma que éstas.

Los proveedores de acceso a Internet deberán cumplir con los niveles de calidad de servicio que establezcan las disposiciones que al efecto dicte el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en ejercicio de la potestad contenida en el artículo 24 y la normativa técnica de la Subsecretaría, pudiendo distinguir entre tecnologías. Dicha normativa deberá referirse, explícitamente, a la metodología y periodicidad de las mediciones, a los valores mínimos y demás características técnicas que permitan comercializar servicios de acceso a Internet bajo la denominación de banda ancha u otra análoga a esta última, sea que éstos contemplen o no degradación de velocidad por cuota de tráfico, y a toda otra materia que se estime necesaria en este ámbito.

La ejecución de las mediciones de calidad del servicio a que se refiere el inciso anterior serán efectuadas por un organismo técnico independiente, constituido en Chile y con domicilio en el país, y cuyo financiamiento y operación serán definidos en base a los aportes proporcionales de los proveedores del referido servicio, considerando la participación de mercado de cada uno de ellos, pudiendo además contemplar excepciones fundadas, según se establezca en un reglamento del Ministerio. Lo anterior, sin perjuicio de las mediciones que la Subsecretaría efectúe para el cumplimiento de sus funciones.

El organismo técnico señalado en el inciso anterior será designado mediante una licitación pública efectuada por los proveedores del servicio de acceso a Internet, previa aprobación de las bases de dicha licitación por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y de conformidad a lo establecido al respecto en el reglamento antes indicado, el cual determinará también todos los demás

aspectos relativos a la instalación, organización, funcionamiento y condiciones de los servicios concernientes a la ejecución de las mediciones, sin perjuicio de aquellas materias entregadas a las correspondientes bases.

El resultado de las mediciones efectuadas por el organismo técnico independiente al servicio prestado por los proveedores de acceso a Internet será utilizado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, entre otros fines, para la elaboración y publicación de informes comparativos que difundan dicho resultado a los usuarios.

Con todo, ningún proveedor de acceso a Internet ni el grupo empresarial del cual formen parte ni sus empresas filiales, coligadas o personas relacionadas con aquél, conforme a las leyes N° 18.045 y N° 18.046, podrán tener algún tipo de propiedad en el organismo técnico independiente, ni tener este último entre sus miembros fundadores, socios, directores, gerentes o representantes legales, personas relacionadas con dichos proveedores en los mismos términos referidos en las citadas leyes.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Artículo primero.- La obligación contemplada en el inciso primero del artículo 24 K de la ley N° 18.168 se aplicará transcurridos seis meses a contar de la publicación de la correspondiente normativa técnica, tanto a los contratos futuros como a aquellos celebrados antes de su entrada en vigencia. A tales efectos y dentro del mismo plazo, los proveedores de acceso a Internet deberán informar a sus clientes las velocidades promedio que corresponden a sus respectivos contratos.”.

La Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, señora Paola Tapia, expresó que el foco del proyecto, y, por consiguiente, de la aludida propuesta, radica en la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

De esa forma, añadió, la propuesta antes referida consta de tres pilares.

El primero, agregó, relacionado con el objetivo de resguardar los porcentajes de las velocidades promedio ofrecidas por las empresas, las cuales deberán ser contempladas en los respectivos contratos de prestación de servicios, para lo cual se deberán desplegar softwares de medición que permitan al usuario verificar el cumplimiento efectivo de las obligaciones que en este ámbito asuman las empresas. En tal sentido, señaló que en favor de los clientes se dispone de una presunción simplemente legal respecto a los resultados de dicha medición, a fin de verificar la velocidad concreta con la que se está navegando.

Asimismo, indicó que el concepto que se utiliza es el de porcentajes de velocidades promedio, a fin de que no se emplee un número o valor fijo de navegación, con lo que se da cuenta de la realidad material de los factores con los cuales se puede realizar tal medición.

Posteriormente, expresó que el segundo eje de la iniciativa radica en fortalecer las facultades fiscalizadoras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través de la atribución de potestades reglamentarias que le permitan dictar la norma técnica que regule de buena forma los estándares de cumplimiento en este ámbito. Lo anterior, subrayó, sin perjuicio de las sanciones generales establecidas en el ordenamiento jurídico.

Por último, manifestó que el tercer eje consiste en la creación de un organismo técnico e independiente, a cargo de llevar a cabo la medición de las velocidades empleadas por las empresas, a fin de que luego esa información pueda ser utilizada por el usuario para evaluar qué compañía se encuentra proveyendo el servicio de mejor manera para sus clientes, con el objetivo de que este último elija entre las distintas opciones existentes en el mercado.

A partir de los tres elementos antes mencionados, prosiguió, es que la propuesta antes descrita establece que los porcentajes de velocidades promedio sean evaluados en horarios determinados, a fin de que se pueda distinguir qué intervalos de tiempo presentan mayores niveles de congestión, lo que puede afectar la velocidad de navegación del usuario.

El Honorable Senador señor Letelier, indicó que, en su opinión, si se analizan las finalidades de la iniciativa, el software de medición no es del todo relevante en esta última, sino que lo importante viene dado por la finalidad de transparentar el mercado de la provisión de Internet.

En esa línea, estimó que no se debe traspasar al usuario la carga de vigilar por el cumplimiento efectivo del contrato, sino que ello debe ser realizado por las propias empresas que prestan el servicio. Así, aseveró que la Subsecretaría de Telecomunicaciones debe ser el agente fiscalizador primordial en este ámbito.

Posteriormente, señaló que se debe garantizar la calidad del servicio en tramos horarios determinados, sin relativizar los criterios que se fijan para ello, los cuales requieren ser explicitados en el proyecto de ley.

A su vez, destacó que, durante el debate, se ha transitado desde la noción de velocidad mínima hacia la garantía de un porcentaje de velocidades promedio en ciertos horarios, por lo que espera

que este último concepto sea efectivamente contemplado en la iniciativa, evitando que se continúe, en su opinión, con la publicidad engañosa presente en el sector.

En esa línea, afirmó que lo que interesa es garantizar, en los tramos horarios de mayor utilización por parte de los usuarios (de alta congestión), una velocidad que permita al cliente navegar adecuadamente por la red.

Por último, señaló que, a su parecer, dicha finalidad no se logra recoger en la propuesta efectuada por el Ejecutivo, por lo que sugirió explicitarlo claramente en el proyecto de ley en estudio.

El Honorable Senador señor Girardi, manifestó que la provisión del servicio de Internet, sin algún tipo de garantía sobre la velocidad de navegación, torna a dicha prestación en poco útil.

En efecto, explicó que la importancia de la banda ancha, en la progresiva expansión del mundo digital, torna a dicho servicio en fundamental para el futuro acceso a las más diversas prestaciones, por lo que resulta fundamental regular de buena forma la provisión de Internet y la capacidad de navegación en la red.

Lo anterior, en tanto con el arribo del Internet de las cosas, realidad en la cual los más diversos objetos se encontrarán en línea, el ancho de banda de navegación será el símil al ancho de las carreteras para el desplazamiento vehicular.

De ese modo, aseveró que resulta necesario disponer de garantías concretas en este ámbito, fijando al menos ciertos porcentajes de velocidades de navegación en determinados tramos horarios, especialmente en aquéllos en donde existe mayor congestión o tráfico de usuarios.

En seguida, indicó que en este contexto se hace necesario empoderar a los ciudadanos a fin de controlar el cumplimiento efectivo de las obligaciones asumidas por las empresas. Lo anterior, añadió, en tanto ser un campo en donde la fiscalización tradicional por parte del Estado resulta compleja, precisamente por las particularidades tecnológicas que se presentan, sin perjuicio de que se conserven las atribuciones de la Subsecretaría de Telecomunicaciones en este ámbito.

Posteriormente, señaló que las garantías antes reseñadas deben ser aplicadas tanto a los contratos futuros que se celebren como a los contratos actualmente vigentes.

Por último, expresó que se hace necesario que las empresas, en caso de no contar con la infraestructura adecuada, efectúen las inversiones pertinentes para mejorar su sistema de nodos de interconexión, permitiendo que los usuarios naveguen de mejor forma por la red.

El Honorable Senador señor Ossandón, señaló que la idea es disponer de ciertas garantías de navegación en la red sobre un porcentaje de la velocidad promedio, sin que ello genere un desincentivo negativo a que las empresas comiencen a ofertar sólo el mínimo.

Para ello, agregó, se hace necesario tener presente que, técnicamente, no es posible garantizar permanentemente la misma velocidad de navegación para el usuario

Sin perjuicio de lo anterior, expresó que, actualmente, en su opinión, existe una especie de publicidad engañosa en el sector entre lo ofrecido por las compañías y lo efectivamente proveído al usuario, lo que debe ser abordado eficazmente por la presente iniciativa.

Por último, consideró que, eventualmente, podrían existir ciertos reparos de inconstitucionalidad respecto del establecimiento de nuevas obligaciones sobre contratos vigentes, por lo que sugirió revisar el punto.

El Honorable Diputado, señor Pérez, don Leopoldo, señaló que un aspecto a definir es la utilización conceptual de las ideas de porcentajes de velocidades promedio o bandas de navegación, cuestión que debe ser resuelta a la luz de la viabilidad técnica de implementación de una u otra categoría.

En seguida, señaló que en tanto haberse efectuado observaciones sobre publicidad engañosa en el rubro, quizás hubiera sido recomendable que la iniciativa hubiera sido discutida, además, por las Comisiones de Economía de cada una de las Cámaras.

Por último, expresó que el proyecto de ley debe conducir a que las empresas sinceren efectivamente lo que están ofertando, a saber, capacidad o velocidad de navegación, manifestando que, en su opinión, las compañías actualmente están proveyendo la primera idea.

El Honorable Diputado señor Hasbún, señaló que no es conveniente abordar el tema de la retroactividad en este proyecto, a fin de evitar que la iniciativa genere mayores complejidades para su resolución.

En tal sentido, sugirió avanzar en el resguardo de los derechos del consumidor en este contexto, evitando que las nuevas regulaciones, a la larga, trasladen las cargas o costos de las mismas a los clientes de las empresas, procediendo a ofertar, por consiguiente, velocidades mínimas de navegación.

El Honorable Diputado señor Urizar, expresó que, a la luz de los fundamentos del proyecto de ley en examen, no se hace necesario abordar el tema de la retroactividad, antes expresada. Lo anterior, agregó, en tanto, en su opinión, las nuevas condiciones que se fijen en la iniciativa en estudio generará que los usuarios autónomamente se cambien hacia las compañías que les ofrezcan mejores términos que los que cuentan en sus contratos vigentes.

Posteriormente, señaló que se hace necesario definir tramos horarios determinados en donde se asegure un promedio mínimo de velocidad de navegación, situación que, a su parecer, no generaría un desmedro para las empresas, en tanto estas últimas proveer, en la actualidad, precisamente el mínimo.

Por último, sugirió resolver cuatro aspectos en la propuesta que se disponga: i) la fijación de tramos de horarios en donde se garantice un porcentaje de las velocidades promedio de navegación, ii) la no retroactividad de las obligaciones que se fijen, iii) la generación de condiciones que permitan a los usuarios elegir libremente la compañía que le provea mejores condiciones de servicio y iv) las herramientas y beneficios con los que contarán los usuarios para verificar el cumplimiento de las garantías antes reseñadas.

El Honorable Senador señor Letelier, manifestó que el objetivo principal de la iniciativa es lograr que las empresas no puedan ofertar lo que técnicamente no puedan proveer.

De esa forma, añadió, más que la disposición de parámetros de medición para el usuario, se deben establecer, de manera explícita, los tramos de velocidades promedio de velocidad que deberán garantizar las empresas y la prohibición de que las compañías puedan publicitar algo distinto a ello.

En esa línea, indicó que es del todo procedente que el Estado pueda intervenir y regular el particular, resguardando el interés público que existe en la protección de los derechos de los consumidores, incluso de manera retroactiva. Lo anterior, agregó, en tanto en el ámbito civil no rige el principio de irretroactividad desfavorable que impera en el Derecho Penal, por lo que es posible aplicar la regulación en comento a los contratos actualmente vigentes, especialmente teniendo en consideración que estos últimos son de ejecución permanente y de adhesión.

Sin perjuicio de lo anterior, expresó que dicha regulación puede disponer de un período de transición que permita a la industria ajustarse a las nuevas exigencias normativas.

Por último, sugirió incorporar en tres artículos distintos las siguientes materias: i) parámetros de medición por tramos horarios, ii) presunción legal de medición en favor del usuario y iii) las facultades de fiscalización con las que contará la Subsecretaría de Telecomunicaciones en este ámbito.

El Honorable Senador señor Coloma, manifestó su respaldo a garantizar, en ciertos tramos horarios, un porcentaje promedio de velocidad de navegación, siendo esta materia, en su opinión, el tema de fondo de esta iniciativa.

Sin perjuicio de lo anterior, sugirió que se explicita en el proyecto de ley toda aquella información relevante que las empresas deban proveer a los usuarios, a fin de que estos últimos tengan certeza del servicio que están obteniendo.

Por otra parte, señaló que, a su parecer, no existirían reparos de constitucionalidad respecto de la introducción de regulación sobre garantías de velocidad en ciertos tramos horarios, en los términos antes referidos. Sin perjuicio de lo anterior, señaló que podrían surgir ciertos cuestionamientos en dicho ámbito si se incorporasen a los contratos vigentes nuevas obligaciones de control de medición de velocidad.

Por último, indicó que la regulación previamente señalada podría servir de incentivo para aquellas compañías que prestan un servicio de calidad, en tanto se difundiría la información que acreditaría su buen desempeño en el rubro.

La Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, señora Paola Tapia, expresó la disposición del Ejecutivo a incorporar la proposición referente a las garantías de porcentajes de velocidades promedio en ciertos tramos horarios, por lo que sugirió una redacción similar a la siguiente para abordar el punto:

“Los proveedores de acceso a Internet deberán garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso ofrecidas en sus distintos planes comerciales, considerando el tráfico, distinguiendo por tramos horarios, representativos de la mayor o menor congestión (...)”.

Posteriormente, reiteró que no es técnicamente viable disponer de una garantía de velocidad concreta y permanente, por lo que el particular debe ser abordado considerando dicho elemento.

Por otro lado, en lo referente a la retroactividad de las obligaciones hacia las compañías que el proyecto de ley en estudio contempla, indicó que, en su opinión, ello no implica reparos de constitucionalidad, en tanto se trataría de una regulación en el plano civil, que sólo abordaría el cumplimiento efectivo de obligaciones ya existentes en los contratos, lo que es especialmente relevante teniendo en consideración que estos últimos son contratos de adhesión.

El Honorable Senador señor Letelier, reiteró la idea de que la propuesta que se disponga debe orientarse a perseguir por finalidad que la industria cumpla y transparente las condiciones reales de prestación del servicio de provisión de Internet, con el objetivo de que la publicidad hacia el consumidor sea fidedigna.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Matta, sugirió, además de lo antes indicado, que se contemple como criterio una distinción entre las zonas rurales y urbanas en donde se prestan los servicios, en tanto la conectividad entre ambas áreas no ser asimilable.

De acuerdo con lo previamente señalado, el Ejecutivo presentó una nueva propuesta del siguiente tenor:

“Artículo 24 K.- Los proveedores de acceso a Internet deberán garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso, para los distintos períodos de mayor y menor congestión, ofrecidas en sus distintos planes comerciales, respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas, y poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados, todo ello de conformidad con la norma técnica a que se refiere el inciso siguiente. Los resultados de las mediciones tendrán el valor de presunción simplemente legal en los procedimientos de reclamo a que hubiere lugar de conformidad al artículo 28 bis. A tal fin el usuario deberá poner a disposición del proveedor de acceso a Internet el resultado de dichas mediciones solicitando la reparación o restitución del servicio, así como una compensación por el tiempo en que el servicio no se hubiese encontrado disponible o funcionando de forma defectuosa. En tal caso, al rechazo por parte del proveedor de la reclamación efectuada por el usuario se deberán acompañar los antecedentes que desvirtúen la presunción. El no hacerlo será causal suficiente para que la Subsecretaría resuelva en favor del usuario.

La norma técnica establecerá las condiciones técnicas de operación y uso de dicho sistema o aplicación, explicitando aquellas variables que puedan afectar la correcta medición, tales como sesgos o mal uso, así como el procedimiento de cálculo de las velocidades

promedio y del porcentaje garantizado, considerando, entre otros parámetros, el comportamiento del tráfico en los distintos tramos horarios. Dicho sistema deberá entregar mediciones estadísticamente representativas del servicio que recibe un usuario en particular en un período determinado.

En todo contrato que se celebre entre uno o más usuarios y un proveedor de acceso a Internet deberán quedar establecidas las velocidades promedio de acceso y las demás características técnicas del servicio ofrecido que establezca la Subsecretaría y la restante normativa aplicable, respecto tanto de las conexiones nacionales como de las internacionales. Asimismo, en la publicidad y las ofertas comerciales, deberán consignarse dichas velocidades promedio y, en caso de publicitarse velocidades máximas u otra característica relevante que la reemplace, aquéllas deberán destacarse de la misma forma que éstas.

Los proveedores de acceso a Internet deberán cumplir con los niveles de calidad de servicio que establezcan las disposiciones que al efecto dicte el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en ejercicio de la potestad contenida en el artículo 24 y la normativa técnica de la Subsecretaría, pudiendo distinguir entre tecnologías. Dicha normativa deberá referirse, explícitamente, a la metodología y periodicidad de las mediciones, a los valores mínimos y demás características técnicas que permitan comercializar servicios de acceso a Internet bajo la denominación de banda ancha u otra análoga a esta última, sea que éstos contemplen o no degradación de velocidad por cuota de tráfico, y a toda otra materia que se estime necesaria en este ámbito.

La ejecución de las mediciones de calidad del servicio a que se refiere el inciso anterior serán efectuadas por un organismo técnico independiente, constituido en Chile y con domicilio en el país, y cuyo financiamiento y operación serán definidos en base a los aportes proporcionales de los proveedores del referido servicio, considerando la participación de mercado de cada uno de ellos, pudiendo además contemplar excepciones fundadas, según se establezca en un reglamento del Ministerio. Lo anterior, sin perjuicio de las mediciones que la Subsecretaría efectúe para el cumplimiento de sus funciones.

El organismo técnico señalado en el inciso anterior será designado mediante una licitación pública efectuada por los proveedores del servicio de acceso a Internet, previa aprobación de las bases de dicha licitación por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y de conformidad a lo establecido al respecto en el reglamento antes indicado, el cual determinará también todos los demás aspectos relativos a la instalación, organización, funcionamiento y condiciones de los servicios concernientes a la ejecución de las mediciones, sin perjuicio de aquellas materias entregadas a las correspondientes bases.

El resultado de las mediciones efectuadas por el organismo técnico independiente al servicio prestado por los proveedores de acceso a Internet será utilizado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, entre otros fines, para la elaboración y publicación de informes comparativos que difundan dicho resultado a los usuarios.

Con todo, ningún proveedor de acceso a Internet ni el grupo empresarial del cual formen parte ni sus empresas filiales, coligadas o personas relacionadas con aquél, conforme a las leyes N° 18.045 y N° 18.046, podrán tener algún tipo de propiedad en el organismo técnico independiente, ni tener este último entre sus miembros fundadores, socios, directores, gerentes o representantes legales, personas relacionadas con dichos proveedores en los mismos términos referidos en las citadas leyes.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Artículo primero.- La obligación contemplada en el inciso primero del artículo 24 K de la ley N° 18.168 se aplicará transcurridos seis meses a contar de la publicación de la correspondiente normativa técnica, tanto a los contratos futuros como a aquellos celebrados antes de su entrada en vigencia. A tales efectos y dentro del mismo plazo, los proveedores de acceso a Internet deberán informar a sus clientes las velocidades promedio que corresponden a sus respectivos contratos.”.

La Honorable Diputada señora Sepúlveda, señaló que la redacción del inciso primero del artículo 24 K recoge de buena forma los elementos discutidos en las sesiones previas, en tanto contemplar como criterio no sólo a los porcentajes de las velocidades promedio de navegación, sino también la diferencia de las mismas en los tramos horarios de mayor y menor congestión, por lo que se manifestó a favor de tal texto.

Por otra parte, consultó si la alusión a las conexiones “alámbricas o inalámbricas” efectivamente comprende a las diversas tecnologías presentes en el sector o que, eventualmente, puedan desarrollarse a futuro. Lo anterior, precisó, en tanto el ex Subsecretario de Telecomunicaciones, señor Huichalaf, había señalado, en su oportunidad, durante la discusión de la iniciativa en la Cámara de Diputados, que dicha alusión pudiese excluir a algún medio tecnológico que se desarrolle con el tiempo.

El Honorable Diputado señor Sabag, consultó si las referencias, en el texto de la propuesta, a la norma técnica, son remisiones, efectivamente, al reglamento que deberá dictar, en este ámbito, la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

El Honorable Diputado señor Pérez, don Leopoldo, consultó qué método estadístico se utilizará para efectuar, en palabras de la propuesta, “mediciones estadísticamente representativas” de la velocidad de navegación en la red, en orden a saber cuáles serán los parámetros mínimos que se emplearán para ello.

La Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, señora Paola Tapia, en primer lugar, manifestó que la redacción propuesta por el Ejecutivo, tal como lo indicó la Honorable Diputada señora Sepúlveda, pretende recoger el consenso de la Comisión respecto de la determinación de las distintas velocidades promedio de navegación en Internet durante los diversos tramos horarios de mayor o menor congestión.

Posteriormente, respondiendo la pregunta formulada por esta última, señaló que la alusión a las conexiones alámbricas o inalámbricas, pretende dar cobertura a las distintas tecnologías que existen, así como las que eventualmente se desarrollen a futuro, entendiendo que dicha expresión es idónea para garantizar los derechos que se establecen en la presente iniciativa respecto de todo tipo de servicio de provisión de red.

A su vez, respondiendo la consulta del Honorable Diputado señor Sabag, expresó que, efectivamente, las alusiones a la norma técnica presentes en el texto de la propuesta en comento obedecen a remisiones al respectivo reglamento que dicte la Subsecretaría de Telecomunicaciones sobre el particular.

Por último, para responder la pregunta del Honorable Diputado señor Pérez, don Leopoldo, solicitó al Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Matta, que pudiera responder tal interrogante la Asesora Legislativa del Subsecretario de Telecomunicaciones, señora María Alejandra Sánchez.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Matta, concedió el uso de la palabra a esta última.

La Asesora Legislativa del Subsecretario de Telecomunicaciones, señora María Alejandra Sánchez, respondiendo la pregunta en comento, explicó que en la norma técnica no se establecerá un período mínimo requerido para configurar el incumplimiento que generará la compensación al usuario, sino que dicho reembolso será respecto del lapso en el cual este último haya sido afectado, independientemente de la duración de la anomalía.

El Honorable Diputado señor Pérez, don Leopoldo, en la misma línea de lo previamente consultado por su persona,

preguntó acerca de los criterios numéricos que se utilizarán para fijar las mediciones estadísticamente representativas que recibe el usuario, esto es, cómo se determinará el punto de corte que se empleará en tal medición.

El Honorable Senador señor Letelier, por otra parte, indicó que la frase referente a “distintos períodos de mayor o menor congestión”, presente en el inciso primero del texto propuesto, no explicita la idea de tramos horarios a la que se pretende apuntar con tal redacción, por lo que dejó constancia, que bajo este último concepto se debe desarrollar, en lo pertinente, la regulación reglamentaria.

En seguida, concordó que la expresión relativa a conexiones alámbricas e inalámbricas permite dar cobertura a las distintas tecnologías presentes y futuras que se empleen para proveer Internet a los usuarios.

Por último, en relación con las consultas formuladas por el Honorable Diputado señor Pérez, don Leopoldo, estimó que el plazo para generar una medición estadísticamente representativa no puede ser inferior a veinticuatro horas, por lo que se deben asumir, para tales efectos, lapsos mayores, en orden a otorgar al usuario un espectro muestral más verídico y correcto.

La Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, señora Paola Tapia, manifestó el apoyo del Ejecutivo a las constancias previamente efectuadas, señalando que la idea de tramos horarios es la que finalmente debe ser recogida en la regulación reglamentaria que se disponga.

Posteriormente, expresó que los parámetros de las mediciones en este ámbito serán regulados, con precisión, en la norma técnica. En esa línea, solicitó al Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Matta, otorgar el uso de la palabra al Asesor de la División de Política Regulatoria y Estudios de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, señor Marcelo Pizarro, a fin de que este último explique con mayor detalle el método que se empleará para tales efectos.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Matta, concedió el uso de la palabra previamente solicitada.

El Asesor de la División de Política Regulatoria y Estudios de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, señor Marcelo Pizarro, señaló que para efectos del despliegue de una muestra significativamente representativa, se deben efectuar varias mediciones para arribar a un promedio.

En efecto, agregó, se deben desarrollar dos promedios, a partir de varias mediciones, para lograr los parámetros que se requieren, en conformidad a la ciencia estadística y a la matemática, para determinar los parámetros adecuados en este ámbito, por lo que tal metodología se desarrolla mediante pasos afianzados en este contexto.

La Honorable Diputada señora Sepúlveda, por otra parte, retomando el punto sobre conexiones alámbricas e inalámbricas, dejó constancia que, de acuerdo a las palabras del Ejecutivo, dicho concepto es el adecuado para abarcar las distintas tecnologías presentes y futuras por el cual se provea de los servicios de Internet a los usuarios.

El Honorable Diputado señor Urizar, en relación a lo anteriormente señalado por el Honorable Senador señor Letelier, en lo concerniente a la ausencia de la expresión “tramos horarios” en la propuesta en comento, sugirió como conveniente, sin perjuicio de la constancia efectuada por este último, que se explicita tal concepto en las distintas partes del proyecto en donde ello sea pertinente.

La Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, señora Paola Tapia, se manifestó a favor de la antedicha propuesta.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Matta, sugirió proceder a la votación de la propuesta del Ejecutivo, con las modificaciones sugeridas por el Honorable Diputado señor Urizar, en relación con cada una de las controversias que se presentaron entre ambas Cámaras.

En tal sentido, en este punto, procedió a someter a votación los incisos primero y segundo de la propuesta, los que corresponden a las divergencias suscitadas entre las Cámaras respecto del inciso primero del artículo 24 K contemplado en la iniciativa legal en referencia, los cuales presentan el siguiente tenor:

“Artículo 24 K.- Los proveedores de acceso a Internet deberán garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso, para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión, ofrecidas en sus diferentes planes comerciales, respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas, y poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados, todo ello de conformidad con la norma técnica a que se refiere el inciso siguiente. Los resultados de las mediciones tendrán el valor de presunción simplemente legal en los procedimientos de reclamo a que hubiere lugar de conformidad al artículo 28 bis. A tal fin el usuario deberá poner a disposición del proveedor de acceso a Internet el resultado de dichas

mediciones solicitando la reparación o restitución del servicio, así como una compensación por el tiempo en que el servicio no se hubiese encontrado disponible o funcionando de forma defectuosa. En tal caso, al rechazo por parte del proveedor de la reclamación efectuada por el usuario se deberán acompañar los antecedentes que desvirtúen la presunción. El no hacerlo será causal suficiente para que la Subsecretaría resuelva en favor del usuario.

La norma técnica establecerá las condiciones técnicas de operación y uso de dicho sistema o aplicación, explicitando aquellas variables que puedan afectar la correcta medición, tales como sesgos o mal uso, así como el procedimiento de cálculo de las velocidades promedio, en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión, y del porcentaje garantizado, considerando, entre otros parámetros, el comportamiento del tráfico en los distintos tramos horarios. Dicho sistema deberá entregar mediciones estadísticamente representativas del servicio que recibe un usuario en particular en un período determinado.”.

En votación estos incisos, correspondientes a las divergencias suscitadas entre las Cámaras respecto del inciso primero del artículo 24 K, la Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señores Matta (Presidente), García Huidobro, Letelier y Ossandón, Honorable Diputada señora Sepúlveda y Honorables Diputados señores Pérez, don Leopoldo, Sabag y Urizar, los aprobó en los mismos términos antes descritos.

De ese modo, se reemplazó el inciso primero del texto del artículo 24 K por los dos incisos previamente señalados.

Nº 2

Inciso segundo, que pasó a ser tercero

El Honorable Senado, en primer trámite constitucional, incorporó el siguiente inciso segundo:

“En todo contrato que se celebre entre uno o más usuarios y un proveedor de acceso a Internet deberá quedar establecida la velocidad de acceso, tanto de las conexiones nacionales como de las internacionales.”.

La Honorable Cámara de Diputados, en segundo trámite constitucional eliminó su inciso segundo, pasando los actuales incisos tercero, cuarto, quinto y sexto a ser incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, respectivamente.

El Honorable Senado, en tercer trámite constitucional, rechazó esta enmienda.

En discusión esta discrepancia, el **Honorable Senador señor Letelier,** dejó constancia que los elementos mínimos a publicitarse por parte de las empresas, deben corresponder a la información sobre la velocidad promedio de navegación que beneficie al usuario, especialmente en horarios peak de navegación, y no a datos estadísticos que beneficien a la industria, por ejemplo, en ciertos horarios en donde hay poco tráfico y la navegación en la red es, por consiguiente, superior.

Asimismo, dejó constancia que, en caso de publicitarse velocidades máximas u otra característica relevante que la reemplace, ello debe destacarse, en términos copulativos y no alternativos, de la misma forma que la información referente a las velocidades promedio en los diferentes tramos horarios.

La Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, señora Paola Tapia, concordó con la interpretación efectuada por quien le antecedió en el uso de la palabra.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Matta, siguiendo el criterio empleado anteriormente, procedió a someter a votación **el inciso tercero de la propuesta, el que corresponde a la divergencia suscitada entre las Cámaras respecto del inciso segundo del artículo 24 K contemplado en la iniciativa legal en referencia, en los términos que a continuación se describen:**

“En todo contrato que se celebre entre uno o más usuarios y un proveedor de acceso a Internet deberán quedar establecidas las velocidades promedio de acceso, **en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión,** y las demás características técnicas del servicio ofrecido que establezca la Subsecretaría y la restante normativa aplicable, respecto tanto de las conexiones nacionales como de las internacionales. Asimismo, en la publicidad y las ofertas comerciales, deberán consignarse dichas velocidades promedio, **en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión,** y, en caso de publicitarse velocidades máximas u otra característica relevante que la reemplace, aquéllas deberán destacarse de la misma forma que éstas.”.

En votación este inciso, correspondiente a la divergencia suscitada entre las Cámaras respecto del inciso segundo del artículo 24 K, la Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señores Matta (Presidente), García Huidobro, Letelier y Ossandón, Honorable Diputada señora Sepúlveda y Honorables Diputados señores Pérez, don Leopoldo, Sabag y Urízar, lo aprobó bajo la misma redacción antes expuesta.

De esa forma, la Comisión consultó al aludido texto como inciso tercero del artículo 24 K.

Nº 3

Inciso tercero, que pasó a ser cuarto

El Honorable Senado, en primer trámite constitucional, agregó el siguiente inciso tercero:

“Los proveedores de acceso a Internet deberán cumplir con los niveles de calidad de servicio que establezcan las disposiciones que al efecto dicte el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en ejercicio de la potestad contenida en el artículo 24 y la normativa técnica de la Subsecretaría, debiendo distinguir entre tecnologías. Dicha normativa deberá referirse, explícitamente, a la metodología y periodicidad de las mediciones, a los valores mínimos y demás características técnicas que permitan comercializar servicios de acceso a Internet bajo la denominación de banda ancha, sea que éstos contemplen o no degradación de velocidad por cuota de tráfico, y a toda otra materia que se estime necesaria en este ámbito.”.

La Honorable Cámara de Diputados, en segundo trámite constitucional modificó este inciso, de la siguiente manera:

- Agregó, a continuación de la frase “niveles de calidad de servicio”, la expresión “y equipamiento respectivo”.

- Suprimió, después de la expresión “a los valores”, la palabra “mínimos”.

El Honorable Senado, en tercer trámite constitucional, rechazó estas modificaciones.

En discusión esta discrepancia, el **Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Matta,** continuando con el criterio utilizado previamente, procedió a someter a votación **el inciso cuarto de la propuesta, el que corresponde a la divergencia suscitada entre las Cámaras respecto del inciso tercero del artículo 24 K contemplado en la iniciativa legal en referencia, en los términos que a continuación se describen:**

“Los proveedores de acceso a Internet deberán cumplir con los niveles de calidad de servicio que establezcan las disposiciones que al efecto dicte el Ministerio de Transportes y

Telecomunicaciones en ejercicio de la potestad contenida en el artículo 24 y la normativa técnica de la Subsecretaría, pudiendo distinguir entre tecnologías. Dicha normativa deberá referirse, explícitamente, a la metodología y periodicidad de las mediciones, a los valores mínimos y demás características técnicas que permitan comercializar servicios de acceso a Internet bajo la denominación de banda ancha u otra análoga a esta última, sea que éstos contemplen o no degradación de velocidad por cuota de tráfico, y a toda otra materia que se estime necesaria en este ámbito.”.

En votación este inciso, correspondiente a la divergencia suscitada entre las Cámaras respecto del inciso segundo del artículo 24 K, la Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señores Matta (Presidente), García Huidobro, Letelier y Ossandón, Honorable Diputada señora Sepúlveda y Honorables Diputados señores Pérez, don Leopoldo, Sabag y Urizar, lo aprobó bajo la misma redacción antes expuesta.

De ese modo, el inciso tercero, que pasó a ser cuarto, fue sustituido por el texto previamente descrito.

Inciso séptimo, que pasó a ser octavo

Se hace presente que la Comisión Mixta, en tanto considerar que el particular se encuentra estrechamente vinculado a los puntos objeto de la controversia, decidió debatir sobre el inciso séptimo, que pasó a ser octavo, del artículo 24 K, en tanto entender que el particular es fundamental para asegurar la debida autonomía del organismo técnico independiente encargado de hacer las mediciones en este ámbito.

De ese modo, se deja constancia que la propuesta del Ejecutivo reviste el siguiente tenor sobre esta materia:

“Con todo, ningún proveedor de acceso a Internet ni el grupo empresarial del cual formen parte ni sus empresas filiales, coligadas o personas relacionadas con aquél, conforme a las leyes N° 18.045 y N° 18.046, podrán tener algún tipo de propiedad en el organismo técnico independiente, ni tener este último entre sus miembros fundadores, socios, directores, gerentes o representantes legales, personas relacionadas con dichos proveedores en los mismos términos referidos en las citadas leyes.”.

En efecto, se explicó que las adiciones incorporadas a este respecto, se dirigen a evitar injerencias de parte de las empresas de provisión de servicios de Internet sobre el referido organismo técnico independiente, a fin de que las mediciones que

efectúe este último reflejen efectivamente la velocidad con que el usuario está navegando, permitiendo que con dicha información este último realice las reclamaciones correspondientes.

Para ello, se explicita, en primer lugar, que las filiales o empresas coligadas, o personas relacionadas con los proveedores de acceso a Internet o del grupo empresarial al que pertenezcan, de igual forma, no podrán tener algún tipo de propiedad en el mencionado organismo técnico independiente. En segundo orden, se expresa que este último no podrá tener como miembros fundadores, socios, directores, gerentes o representantes legales, a personas relacionadas con dichas entidades, de acuerdo a lo dispuesto en las leyes N° 18.045 y N° 18.046.

De ese modo, el **Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Matta**, sometió a votación el referido inciso de la propuesta en análisis.

En votación el inciso antes indicado, la **Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señores Matta (Presidente), García Huidobro, Letelier y Ossandón, Honorable Diputada señora Sepúlveda y Honorables Diputados señores Pérez, don Leopoldo, Sabag y Urízar**, lo aprobó bajo la misma redacción antes expuesta.

De esa forma, se reemplazó el inciso séptimo, que pasó a ser octavo, por el texto previamente descrito.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Artículo primero

Al igual que con la disposición previamente reseñada, se hace presente que la Comisión Mixta, en tanto considerar que el particular se encuentra estrechamente vinculado a los puntos objeto de la controversia, decidió debatir sobre el artículo primero transitorio de la iniciativa legal en examen, con el objetivo de concordar de buena forma la entrada en vigencia de las exigencias contempladas en el inciso primero del artículo 24 K.

De esa forma, se hace presente que la propuesta, en este respecto, de acuerdo por lo sugerido previamente por el Honorable Diputado señor Urízar, presenta el siguiente tenor:

“Artículo primero.- La obligación contemplada en el inciso primero del artículo 24 K de la ley N° 18.168 se aplicará transcurridos seis meses a contar de la publicación de la correspondiente normativa

técnica, tanto a los contratos futuros como a aquellos celebrados antes de su entrada en vigencia. A tales efectos y dentro del mismo plazo, los proveedores de acceso a Internet deberán informar a sus clientes las velocidades promedio, **en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión**, que corresponden a sus respectivos contratos.”.

En discusión esta propuesta, el **Honorable Senador señor García Huidobro**, consultó el plazo aproximado para la dictación del referido reglamento.

La Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, señora Paola Tapia, señaló que el plazo aproximado para la dictación del aludido cuerpo reglamentario es de tres meses, por lo que la entrada en vigencia de las disposiciones del referido artículo 24 K tomaría un período total aproximado de nueve meses.

Sin perjuicio de lo señalado, dejó constancia que el Ejecutivo se encuentra desde ya trabajando en el reglamento previamente indicado, por lo que dichos plazos podrían verse acotados.

En votación el artículo primero transitorio previamente señalado, la Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, **Honorables Senadores señores Matta (Presidente), García Huidobro, Letelier y Ossandón, Honorable Diputada señora Sepúlveda y Honorables Diputados señores Pérez, don Leopoldo, Sabag y Urizar**, lo aprobó bajo la misma redacción antes expuesta.

De ese modo, el artículo primero transitorio fue sustituido por el mencionado texto.

PROPOSICIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA

En mérito de lo expuesto, vuestra Comisión Mixta tiene el honor de proponeros, como forma y modo de resolver las diferencias suscitadas entre ambas ramas del Congreso Nacional, durante la tramitación del proyecto de ley en estudio, que prestéis vuestra aprobación a la proposición que se transcribe a continuación.

ARTÍCULO ÚNICO

Artículo 24 K

Inciso primero

--- Reemplazarlo por los siguientes incisos primero y segundo:

“Artículo 24 K.- Los proveedores de acceso a Internet deberán garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso, para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión, ofrecidas en sus diferentes planes comerciales, respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas, y poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados, todo ello de conformidad con la norma técnica a que se refiere el inciso siguiente. Los resultados de las mediciones tendrán el valor de presunción simplemente legal en los procedimientos de reclamo a que hubiere lugar de conformidad al artículo 28 bis. A tal fin el usuario deberá poner a disposición del proveedor de acceso a Internet el resultado de dichas mediciones solicitando la reparación o restitución del servicio, así como una compensación por el tiempo en que el servicio no se hubiese encontrado disponible o funcionando de forma defectuosa. En tal caso, al rechazo por parte del proveedor de la reclamación efectuada por el usuario se deberán acompañar los antecedentes que desvirtúen la presunción. El no hacerlo será causal suficiente para que la Subsecretaría resuelva en favor del usuario.

La norma técnica establecerá las condiciones técnicas de operación y uso de dicho sistema o aplicación, explicitando aquellas variables que puedan afectar la correcta medición, tales como sesgos o mal uso, así como el procedimiento de cálculo de las velocidades promedio, en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión, y del porcentaje garantizado, considerando, entre otros parámetros, el comportamiento del tráfico en los distintos tramos horarios. Dicho sistema deberá entregar mediciones estadísticamente representativas del servicio que recibe un usuario en particular en un período determinado.”.

(Propuesta aprobada por 8 votos a favor, ninguno en contra y ninguna abstención).

Inciso segundo, que pasó a ser tercero

--- Consultar como inciso tercero, el siguiente:

“En todo contrato que se celebre entre uno o más usuarios y un proveedor de acceso a Internet deberán quedar establecidas las velocidades promedio de acceso, en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión, y las demás características técnicas del servicio ofrecido que establezca la Subsecretaría y la restante normativa aplicable, respecto tanto de las conexiones nacionales como de las internacionales. Asimismo, en la publicidad y las ofertas comerciales, deberán consignarse dichas velocidades promedio, en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión, y, en caso de publicitarse velocidades máximas u otra característica relevante que la reemplace, aquéllas deberán destacarse de la misma forma que éstas.”.

(Propuesta aprobada por 8 votos a favor, ninguno en contra y ninguna abstención).

Inciso tercero, que pasó a ser cuarto

--- Sustituirlo por el siguiente:

“Los proveedores de acceso a Internet deberán cumplir con los niveles de calidad de servicio que establezcan las disposiciones que al efecto dicte el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en ejercicio de la potestad contenida en el artículo 24 y la normativa técnica de la Subsecretaría, pudiendo distinguir entre tecnologías. Dicha normativa deberá referirse, explícitamente, a la metodología y periodicidad de las mediciones, a los valores mínimos y demás características técnicas que permitan comercializar servicios de acceso a Internet bajo la denominación de banda ancha u otra análoga a esta última, sea que éstos contemplen o no degradación de velocidad por cuota de tráfico, y a toda otra materia que se estime necesaria en este ámbito.”.

(Propuesta aprobada por 8 votos a favor, ninguno en contra y ninguna abstención).

Inciso séptimo, que pasó a ser octavo

--- Reemplazarlo por el siguiente:

“Con todo, ningún proveedor de acceso a Internet ni el grupo empresarial del cual formen parte ni sus empresas filiales, coligadas o personas relacionadas con aquél, conforme a las leyes N° 18.045 y N° 18.046, podrán tener algún tipo de propiedad en el organismo técnico independiente, ni tener este último entre sus miembros fundadores, socios, directores, gerentes o representantes legales, personas relacionadas con dichos proveedores en los mismos términos referidos en las citadas leyes.”.

(Propuesta aprobada por 8 votos a favor, ninguno en contra y ninguna abstención).

DISPOSICIONES TRANSITORIAS**Artículo primero**

--- Sustituirlo por el siguiente:

“Artículo primero.- La obligación contemplada en el inciso primero del artículo 24 K de la ley N° 18.168 se aplicará transcurridos seis meses a contar de la publicación de la correspondiente normativa técnica, tanto a los contratos futuros como a aquellos celebrados antes de su entrada en vigencia. A tales efectos y dentro del mismo plazo, los proveedores de acceso a Internet deberán informar a sus clientes las velocidades promedio, en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión, que corresponden a sus respectivos contratos.”.

(Propuesta aprobada por 8 votos a favor, ninguno en contra y ninguna abstención).

TEXTO DEL PROYECTO DE LEY DE APROBARSE LA PROPOSICIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA

A continuación, y a título meramente informativo se inserta, el texto final del proyecto de ley que modifica la Ley General de Telecomunicaciones, para establecer la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a Internet, el que de aprobarse la proposición de vuestra Comisión Mixta, quedaría como sigue:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones:

1) Modifícase el artículo 24 H, en los siguientes términos:

a) Sustitúyese su encabezamiento por el siguiente:

“Artículo 24 H.- Los proveedores de acceso a Internet serán aquellas personas jurídicas que presten servicios comerciales de conectividad entre usuarios finales o redes de terceros e Internet y estarán sujetos a las siguientes disposiciones:”.

b) Efectúanse, en su letra a), las siguientes enmiendas:

i) Reemplázase, en el párrafo primero, la frase “En este sentido, deberán ofrecer a cada usuario un servicio de acceso a Internet o de conectividad al proveedor de acceso a Internet, según corresponda,” por la que sigue: “En este sentido, deberán ofrecer tanto a sus usuarios, en el caso del servicio de acceso a Internet, como a los otros proveedores que les contraten servicios de conectividad para sus usuarios propios,”.

ii) Modifícase su párrafo segundo, como se indica:

1. Sustitúyese la frase “Con todo, los concesionarios de servicio público de telecomunicaciones y los proveedores de acceso a Internet”, por la siguiente: “Con todo, los proveedores de acceso a Internet”.

2. Reemplázase la expresión “Los concesionarios y los proveedores” por “Los proveedores de acceso a Internet”.

c) Sustitúyese, en el párrafo segundo del literal d), la locución “El usuario podrá solicitar al concesionario o al proveedor,” por “El usuario podrá solicitar al proveedor,”.

d) Incorpórase el siguiente inciso final:

“Para los efectos de la sujeción y control del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo y en los siguientes, los proveedores de acceso a Internet requerirán de concesión de servicio público de telecomunicaciones o de servicios intermedios de telecomunicaciones, según corresponda.”.

2) Sustitúyese, en el artículo 24 I, el texto que señala: “, en que incurran tanto los concesionarios de servicio público de telecomunicaciones que presten servicio a proveedores de acceso a Internet como también estos últimos,”, por el siguiente: “, en que incurran los proveedores de acceso a Internet,”.

3) Incorpórase el siguiente artículo 24 K:

“Artículo 24 K.- Los proveedores de acceso a Internet deberán garantizar **un porcentaje de las velocidades promedio de acceso, para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión**, ofrecidas en sus diferentes planes comerciales, respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas, y poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados, **todo ello de conformidad con la norma técnica a que se refiere el inciso siguiente. Los resultados de las mediciones** tendrán el valor de presunción simplemente legal en los procedimientos **de reclamo** a que hubiere lugar de conformidad al artículo 28 bis. **A tal fin** el usuario **deberá poner a disposición del proveedor de acceso a Internet el resultado de dichas mediciones solicitando la reparación o restitución del servicio, así como una compensación por el tiempo en que el servicio no se hubiese encontrado disponible o funcionando de forma defectuosa. En tal caso, al rechazo por parte del proveedor de la reclamación efectuada por el usuario se deberán acompañar los antecedentes que desvirtúen la presunción. El no hacerlo será causal suficiente para que la Subsecretaría resuelva en favor del usuario.**

La norma técnica establecerá las condiciones técnicas de operación y uso de dicho sistema o aplicación, explicitando aquellas variables que **puedan afectar la correcta medición, tales como sesgos o mal uso, así como el procedimiento de cálculo de las velocidades promedio, en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión, y del porcentaje garantizado, considerando, entre otros parámetros, el comportamiento del tráfico en los distintos tramos horarios.** Dicho sistema deberá entregar mediciones estadísticamente representativas del servicio que recibe un usuario en particular en un período determinado.

En todo contrato que se celebre entre uno o más usuarios y un proveedor de acceso a Internet deberán quedar establecidas las **velocidades promedio de acceso, en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión, y las demás características técnicas del servicio ofrecido que establezca la Subsecretaría y la restante normativa aplicable**, respecto tanto de las conexiones nacionales como de las internacionales. **Asimismo, en la publicidad y las ofertas comerciales, deberán consignarse dichas velocidades promedio, en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión, y, en caso de publicitarse velocidades máximas u otra característica relevante que la reemplace, aquéllas deberán destacarse de la misma forma que éstas.**

Los proveedores de acceso a Internet deberán cumplir con los niveles de calidad de servicio que establezcan las disposiciones que al efecto dicte el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en ejercicio de la potestad contenida en el artículo 24 y la normativa técnica de la Subsecretaría, **pudiendo** distinguir entre tecnologías. Dicha normativa deberá referirse, explícitamente, a la metodología y periodicidad de las mediciones, a los valores mínimos y demás características técnicas que permitan comercializar servicios de acceso a Internet bajo la denominación de banda ancha **u otra análoga a esta última**, sea que éstos contemplen o no degradación de velocidad por cuota de tráfico, y a toda otra materia que se estime necesaria en este ámbito.

La ejecución de las mediciones de calidad del servicio a que se refiere el inciso anterior serán efectuadas por un organismo técnico independiente, constituido en Chile y con domicilio en el país, y cuyo financiamiento y operación serán definidos en base a los aportes proporcionales de los proveedores del referido servicio, considerando la participación de mercado de cada uno de ellos, pudiendo además contemplar excepciones fundadas, según se establezca en un reglamento del Ministerio. Lo anterior, sin perjuicio de las mediciones que la Subsecretaría efectúe para el cumplimiento de sus funciones.

El organismo técnico señalado en el inciso anterior será designado mediante una licitación pública efectuada por los proveedores del servicio de acceso a Internet, previa aprobación de las bases de dicha licitación por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y de conformidad a lo establecido al respecto en el reglamento antes indicado, el cual determinará también todos los demás aspectos relativos a la instalación, organización, funcionamiento y condiciones de los servicios concernientes a la ejecución de las mediciones, sin perjuicio de aquellas materias entregadas a las correspondientes bases.

El resultado de las mediciones efectuadas por el organismo técnico independiente al servicio prestado por los proveedores de acceso a Internet será utilizado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, entre otros fines, para la elaboración y publicación de informes comparativos que difundan dicho resultado a los usuarios.

Con todo, ningún proveedor de acceso a Internet ni el grupo empresarial del cual formen parte **ni sus empresas filiales, coligadas o personas relacionadas con aquél, conforme a las leyes N° 18.045 y N° 18.046**, podrán tener algún tipo de propiedad en el organismo técnico independiente, **ni tener este último entre sus miembros fundadores, socios, directores, gerentes o representantes legales, personas relacionadas con dichos proveedores en los mismos términos referidos en las citadas leyes.**”.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Artículo primero.- La obligación contemplada en el inciso primero del artículo 24 K de la ley N° 18.168 se aplicará transcurridos seis meses a contar de la publicación de la correspondiente normativa técnica, tanto a los contratos futuros como a aquellos celebrados antes de su entrada en vigencia. **A tales efectos y dentro del mismo plazo, los proveedores de acceso a Internet deberán informar a sus clientes las velocidades promedio, en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión, que corresponden a sus respectivos contratos.**

Artículo segundo.- Dentro del plazo de tres meses desde la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, las personas jurídicas que presten servicio de acceso a Internet y no dispongan de la concesión de servicio público de telecomunicaciones o de servicios intermedios de telecomunicaciones, según corresponda, deberán solicitar dicha concesión ante el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en los términos establecidos en la ley N° 18.168 y su normativa complementaria. En caso que se empleen medios de terceros debidamente autorizados, no se requerirá la publicación del extracto de la solicitud, ni procederá la oposición a que se refiere el artículo 15 de la citada ley.”.

Acordado en sesiones celebradas los días **23 de noviembre de 2016**, con asistencia de los Honorables Senadores señores Juan Pablo Letelier Morel (Presidente accidental), Alejandro García Huidobro Sanfuentes, Guido Girardi Lavín y Manuel José Ossandón Irrarrázabal, y de los Honorables Diputados señora Alejandra Sepúlveda Orbenes y señores Gustavo Hasbún Selume, Leopoldo Pérez Lahsen, Jorge Sabag Villalobos y Christian Urizar Muñoz; **7 de marzo de 2017**, con asistencia de los Honorables Senadores señores Manuel Antonio Matta Aragay (Presidente), Alejandro García Huidobro Sanfuentes, Guido Girardi Lavín, Juan Pablo Letelier Morel y Manuel José Ossandón Irrarrázabal, y de los Honorables Diputados señora Alejandra Sepúlveda Orbenes y señores Gustavo Hasbún Selume, Leopoldo Pérez Lahsen, Jorge Sabag Villalobos y Christian Urizar Muñoz; **3 de mayo de 2017**, con asistencia de los Honorables Senadores señores Manuel Antonio Matta Aragay (Presidente), Juan Antonio Coloma Correa (Alejandro García Huidobro Sanfuentes), Guido Girardi Lavín, Juan Pablo Letelier Morel y Manuel José Ossandón Irrarrázabal, y de los Honorables Diputados señores Gustavo Hasbún Selume, Leopoldo Pérez Lahsen y Christian Urizar Muñoz; y **20 de septiembre de 2017**, con asistencia de los Honorables Senadores señores Manuel Antonio Matta Aragay (Presidente), Alejandro García Huidobro Sanfuentes, Juan Pablo Letelier Morel y Manuel José Ossandón Irrarrázabal, y de los Honorables Diputados señora Alejandra Sepúlveda Orbenes y señores Leopoldo Pérez Lahsen, Jorge Sabag Villalobos y Christian Urizar Muñoz.

Sala de la Comisión, a 27 de septiembre de 2017.

ANA MARÍA JARAMILLO FUENZALIDA
Abogado Secretario de la Comisión