

INFORME DE LA COMISIÓN DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES 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° 8584-15¹

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones, pasa a informar el proyecto de ley referido en el epígrafe, de origen en una moción de los senadores Francisco Chahuán, Guido Girardi, Juan Pablo Letelier, Jaime Quintana y el ex senador Gonzalo Uriarte, enviado por el Senado con fecha 17 de junio de 2015, en **segundo trámite constitucional y primero reglamentario**, con urgencia calificada de “simple”.

De acuerdo a lo prescrito en el **artículo 304 del Reglamento de la Corporación**, cabe consignar lo siguiente:

I.- CONSTANCIAS PREVIAS.

1.- IDEA MATRIZ O FUNDAMENTAL DEL PROYECTO.

Modificar la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, con la finalidad de establecer que todos los proveedores de acceso a internet requieran contar con una concesión de servicio público de telecomunicaciones o de servicios intermedios de telecomunicaciones, debiendo garantizar las velocidades de acceso ofrecidas en los distintos planes comerciales, en las conexiones nacionales, internacionales, alámbricas e inalámbricas.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

No tiene.

3.- TRÁMITE DE HACIENDA.

No hay.

¹ La tramitación completa de este mensaje se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados: <http://www.camara.cl/>

4.- EL PROYECTO FUE APROBADO, EN GENERAL, POR LA UNANIMIDAD DE LOS DIPUTADOS PRESENTES.

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS JENNY ÁLVAREZ (PRESIDENTA), LORETO CARVAJAL, CLEMIRA PACHECO Y ALEJANDRA SEPÚLVEDA, Y LOS DIPUTADOS SEÑORES RENÉ MANUEL GARCÍA, GUSTAVO HASBÚN, JAVIER HERNÁNDEZ, FERNANDO MEZA, IVÁN NORAMBUENA, LEOPOLDO PÉREZ, JORGE SABAG Y MARIO VENEGAS.

5.- SE DESIGNÓ DIPUTADA INFORMANTE A LA SEÑORA ALEJANDRA SEPÚLVEDA ORBENES.

Durante el estudio de esta moción se contó con la asistencia y colaboración del señor Ministro de Transporte y Telecomunicaciones, don Andrés Gómez-Lobo; del señor Subsecretario de Telecomunicaciones, Don Pedro Huichalaf; y de la asesora legislativa, doña Paola Tapia; de la señora Elena Ramos, jefa de la División Jurídica, y de don Danilo Godoy, asesor de la División Política Regulatoria y Estudios; ambos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

II.- FUNDAMENTOS DEL PROYECTO.

Los autores del proyecto informan que según indicadores presentados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el nivel de penetración y crecimiento de internet en Chile ha pasado de un 13,7% el 2009 a un 34,2% en junio de 2012.

Indican que esto ha generado que el mercado de las telecomunicaciones se haya diversificado de tal forma que existan distintas vías de acceso de internet, ya sea a través de conectividad fija o por medios inalámbricos o móvil, por lo que han proliferado las ofertas comerciales de acceso a internet, diferenciando dichos valores en planes que se basan especialmente en la velocidad de acceso a internet ofrecidas por las compañías de telecomunicaciones.

Expresan que la ley N° 20.453 que consagra el Principio de Neutralidad de la Red, publicada el 26 de agosto de 2010, modificó la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, fijando principios y estableciendo derechos a favor de los usuarios de internet y obligaciones a los proveedores de acceso a internet. Con la entrada en vigencia de la Ley de Neutralidad de la Red, la ley estableció facultades a la Subsecretaría de Telecomunicaciones para la fiscalización de tal normativa.

Explican que uno de los principios fijados y perseguidos por la ley fue la de transparentar el mercado de telecomunicaciones en cuanto a los proveedores de acceso de internet, fijando la obligación, entre otras, de publicar en sus respectivos sitios web, *“toda la información relativa a las características del acceso a Internet ofrecido, su velocidad, calidad del enlace,*

diferenciando entre las conexiones nacionales e internacionales, así como la naturaleza y garantías del servicio.”.

Observan que en el mismo sentido, se fijó el artículo Artículo 24 J que prescribe que: *“Un reglamento establecerá las condiciones mínimas que deberán cumplir los prestadores de servicio de acceso a Internet en cuanto a la obligatoriedad de mantener publicada y actualizada en su sitio web información relativa al nivel del servicio contratado, que incorpore criterios de direccionamiento, velocidades de acceso disponibles, nivel de agregación o sobreventa del enlace, disponibilidad del enlace en tiempo, y tiempos de reposición de servicio, uso de herramientas de administración o gestión de tráfico, así como también aquellos elementos propios del tipo de servicio ofrecido y que correspondan a estándares de calidad internacionales de aplicación general. Asimismo, dicho reglamento establecerá las acciones que serán consideradas prácticas restrictivas a la libertad de utilización de los contenidos, aplicaciones o servicios que se presten a través de Internet, acorde a lo estipulado en el artículo 24 H.”.*

Por su parte, indican que El Decreto 368 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, del 15 de diciembre de 2010, fija el reglamento que regula las características y condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, en el cual, en relación a la velocidad de acceso a internet, sólo establece obligación de publicidad.

Manifiestan que con la puesta en funcionamiento de los indicadores de calidad del servicio y publicitados los resultados por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través del estudio denominado “1° Radiografía de Internet en Chile”², la calidad de servicio de los proveedores de internet, específicamente en cuanto a la velocidad de acceso ofrecida en sus respectivos planes versus la velocidad real de acceso, tanto a nivel nacional como internacional, incumplen absolutamente, entregando en promedio sólo un 30% de velocidad de acceso a internet, en conectividad internacional, que conforman los sitios a los que el 80% de los usuarios de internet accede.

Señalan que con estos indicadores se demuestra que los proveedores de acceso a internet no cumplen con una calidad razonable y se justifican señalando que sólo garantizan acceso a sus nodos nacionales y no a los internacionales, afectando un mercado competitivo y transparente, y no existiendo incentivos que tiendan a mejorar la calidad del servicio a Internet ofrecido hoy en día.

Advierten que sin que exista una velocidad mínima de acceso a internet garantizada por ley, se mantendrá lo que en la actualidad sucede, y es que realizan una verdadera "publicidad engañosa". Lo anterior, debido a que es una práctica habitual que los distintos proveedores de acceso a internet, anuncien velocidades que normalmente tienen poca relación con lo que los usuarios consiguen en la práctica.

Exponen que las elevadas tasas de reventa de los servicios de acceso a internet publicadas por parte de las empresas, gracias a la

²http://www.subtel.gob.cl/prontus_subtel/site/artic/20120906/asocfile/20120906110533/radiografia_internet_06septiembre2012.pdf),

Ley de Neutralidad de la Red, refleja que los usuarios de internet, en la práctica no obtendrán la velocidad que efectivamente están pagando.

Por último, declaran que es importante reconocer que la tecnología utilizada para acceder a internet, ya sea por conectividad fija o móvil, influye en la velocidad real a la cual pueden acceder los usuarios, por lo que es necesario realizar un tratamiento diferenciado. Sin perjuicio de lo anterior, no es comprensible que exista diferencia entre los distintos tipos de acceso de internet, para establecer cuotas de descarga o limitaciones de utilización del servicio, para disminuir la velocidad de acceso a internet que ha sido contratada, por lo que no es justificable esta medida.

III.- RESUMEN DEL PROYECTO APROBADO POR EL SENADO.

Esta iniciativa legal se encuentra estructurada en un artículo único que posee tres números, que modifican los artículos 24 H y 24 I y agrega un artículo nuevo, signado como artículo 24 K, en la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones y dos artículos transitorios.

El **artículo único** introduce modificaciones en la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, a través de 3 números.

El **N° 1** modifica el artículo 24 H de la siguiente forma:

La **letra a)** sustituye el encabezado del artículo con la finalidad de definir a los proveedores de acceso a Internet.

La **letra b) i)** modifica la letra a) del artículo, con la finalidad de establecer que el proveedor debe entregar acceso a internet tanto a sus usuarios como a otro proveedor que lo contrate, aun cuando éste tenga usuarios propios.

La **letra b) ii) 1 y 2**, establece que sólo los proveedores de acceso de Internet -ya no en conjunto con los concesionarios de servicio público de telecomunicaciones- podrán tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red, entre otras obligaciones que establece la letra a) del artículo 24 H.

La **letra c)** elimina la mención a los concesionarios y establece que la obligación de la letra d) del artículo 24 H corresponderá sólo a los proveedores de acceso a Internet, quienes deberán publicar en su sitio web, toda la información relativa a las características del acceso a Internet ofrecido, su velocidad, calidad del enlace, diferenciando entre las conexiones nacionales e internacionales, así como la naturaleza y garantías del servicio. El usuario podrá solicitar al proveedor, según lo estime, que le entregue dicha información a su costo, por escrito y dentro de un plazo de 30 días contado desde la solicitud.

La **letra d)** establece que los proveedores de acceso a internet deberán tener como requisito primordial una concesión, ya sea de servicio público o de servicio intermedio de telecomunicaciones.

El **Nº 2** modifica el artículo 24 I para adecuarlo a las modificaciones anteriores, dejando sólo a los proveedores de acceso a internet como responsables de las infracciones a las obligaciones legales o reglamentarias asociadas a la implementación, operación y funcionamiento de la neutralidad de red que impidan, dificulten o de cualquier forma amenacen su desarrollo o el legítimo ejercicio de los derechos que de ella derivan.

El **Nº 3** incorpora un nuevo artículo 24 K que establece lo siguiente:

Se obliga a los proveedores de acceso a internet a garantizar que se cumpla con la velocidad de acceso ofrecidas en sus distintos planes comerciales tanto nacionales como extranjeros, en redes fijas o redes inalámbricas.

Los proveedores deben poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación de medición de velocidades.

Se obliga a establecer en los contratos entre usuarios y proveedores la velocidad de acceso ofrecida.

Se faculta a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) para fijar las normas de calidad de servicio que serán requeridas a las empresas.

Se crea un organismo técnico independiente, cuyo financiamiento y operación serán definidos en base a aportes proporcionales de los operadores según participación de mercado, que realizará mediciones de calidad de servicio, sin perjuicio de las mediciones que Subtel efectúe.

Este organismo será designado mediante 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.

El resultado de las mediciones efectuadas por el organismo técnico 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.

El artículo primero transitorio establece que la obligación contemplada en el inciso primero del artículo 24 K de la ley Nº 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.

El artículo segundo transitorio dispone que dentro del plazo de tres meses desde la fecha de entrada en vigencia de esta 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.

IV.- INTERVENCIONES.

1.- El señor Ministro de Transporte y Telecomunicaciones, don Andrés Gómez-Lobo; y el señor Subsecretario de Telecomunicaciones, don Pedro Huichalaf.

El **señor Subsecretario** indicó que este proyecto fue aprobado por unanimidad en el Senado.

Hizo presente, que el proyecto está orientado a beneficiar a los usuarios de internet, y su objetivo es establecer la obligación de los proveedores de acceso a internet de garantizar su velocidad de acceso.

Aclaró que actualmente no hay una normativa que permita fiscalizar la calidad del servicio. El proyecto original disponía que debían existir de porcentajes mínimos que se debían cumplir por parte de las empresas, pero finalmente se dispuso que un reglamento regulará este aspecto dado el dinamismo de la evolución tecnológica.

Expuso que el proyecto crea la figura de un organismo técnico independiente, que es muy similar al administrador de portabilidad numérica. Este organismo es administrado por una entidad privada financiada por las empresas, el cual no tiene facultades de fiscalización, las que radican en la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Explicó que los usuarios además contarán con un sistema o herramienta de medición que les permitirá verificar si la velocidad de internet contratada se cumple. Esta medición se considera como una presunción simplemente legal en favor de los usuarios.

Señaló que el modelo planteado por el proyecto es semejante al modelo brasileño, donde existe un tercero independiente que es financiado por los operadores. Además es similar a modelo *FCC/Ofcom*, utilizado en Estados Unidos, donde se utilizan estos datos para generar informes comparativos (*Rankings, Benchmarkings*). Este organismo es financiado con aportes proporcionales de los operadores (ISPs) según su participación de mercado.

Presentó un resumen del articulado del proyecto del siguiente tenor:

1.- Modificaciones a los artículos 24H y 24I de la Ley:

- Mejora la definición de los proveedores de acceso a internet (ISPs), quienes además sólo pueden ser personas jurídicas.
- Distingue entre servicio a usuarios y servicio a otros proveedores.
- Establece la obligación de requerir concesión de servicio público o de servicios intermedios.

2.- Introducción del artículo 24K, primer inciso:

- ISPs deben garantizar las velocidades de acceso a Internet.
- Distingue entre conexiones nacionales e internacionales, alámbricas e inalámbricas.
- ISPs deben poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación de medición de velocidad.
- Los resultados de las mediciones de sistema o aplicación servirán a los usuarios como medio de prueba para reclamar, y tendrán el valor de presunción simplemente legal.
- Una norma técnica definirá las condiciones técnicas de operación y uso del sistema o aplicación de medición.

3.- Introducción del artículo 24K, segundo inciso:

- Obligación de establecer en el contrato la velocidad de acceso ofrecida, consagrando en la ley la obligación hoy contenida en el Reglamento de Neutralidad.
- Distingue entre conexiones nacionales e internacionales.

4.- Introducción del artículo 24K, tercer inciso:

- ISPs deben cumplir con los niveles de calidad del servicio del plan que dicte el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (Art. 24 Ley General de Telecomunicaciones) y las normas técnicas de Subtel.
- Dicho plan debe distinguir entre tecnologías.
- Dicha normativa deberá referirse a la metodología y periodicidad de las mediciones; a los valores mínimos y demás condiciones para comercializar servicio bajo denominación de banda ancha; y a toda otra materia necesaria en este ámbito.

5.- Introducción del artículo 24K, cuarto inciso:

- La ejecución de las mediciones será realizada por un organismo técnico independiente, que debe estar constituido en Chile y con domicilio en el país.
- Su financiamiento y operación serán definidos en base a aportes proporcionales de ISPs según participación de mercado.
- Un reglamento definirá detalles del financiamiento y exclusiones.

6.- Introducción del artículo 24K, quinto inciso:

- Organismo técnico independiente será designado mediante licitación pública efectuada por los ISPs, previa aprobación de las bases por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel).
- El mismo reglamento señalado en el inciso anterior regulará el procedimiento de licitación. También regulará la instalación, organización y funcionamiento del organismo técnico.

7.- Introducción del artículo 24K, sexto inciso:

- El resultado de las mediciones efectuadas por el organismo técnico independiente serán utilizados por Subtel para elaborar informes comparativos de los ISPs para los usuarios.

8.- Artículos transitorios:

- Se fija un plazo de 6 meses para aplicar obligación de inciso primero del artículo 24K, esto es, para garantizar las velocidades de acceso a Internet; y poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación de medición de velocidad.
- Se otorga un plazo de 3 meses a los ISPs para solicitar concesiones de servicio público o de servicios intermedios, según corresponda y se establecen medidas para agilizar el procedimiento de autorización.

El **señor Ministro** expresó que este proyecto se refiere a la defensa de derechos de los consumidores. Al ser la Subtel un organismo técnico prima como garante de cumplimiento de la norma.

Comunicó que Estados Unidos publica año a año el cumplimiento de las empresas en un cuadro comparativo, generando competencia por comparación, lo cual es recogido en el proyecto.

Indicó que la medición de la calidad de internet es un tema muy complejo, por lo que se requiere ciertos protocolos de medición para el funcionamiento de este nuevo ente público-privado de fiscalización.

Finalmente aclaró que la garantía individual ya está contemplada en la legislación actual, y este proyecto agrega un herramienta que permite hacer un análisis comparativo de las empresas.

2.- Don Oscar Cabello, Director Ejecutivo de Alfa Centauro S.A.

El **señor Cabello** indicó que este proyecto nació como una iniciativa transversal de un grupo de senadores, y buscaba establecer por ley una velocidad mínima garantizada para el servicio de acceso a Internet.

Señaló que el proyecto se justificaba por la calidad insuficiente que se observa en este servicio. En redes fijas de telefonía o TV Cable, es frecuente observar, por ejemplo, que un proveedor que ofrece una velocidad (caudal binario) de bajada de *40 Mbps*, y en la práctica entrega no más de *10 Mbps*. En redes móviles 3G, es frecuente observar que a ciertas horas del día, la velocidad se reduce de tal forma que es casi imposible navegar.

Explicó que la idea primitiva era obligar a los operadores de redes de telefonía fija y de TV cable a garantizar un mínimo del 70% para las conexiones nacionales, y del 50% para las conexiones

internacionales. Por ejemplo, si la velocidad máxima de bajada ofrecida era de 40 Mbps, había que garantizar 28 Mbps nacionales, y 20 Mbps internacionales.

Respecto de las redes de telefonía móvil, la idea era garantizar el 60% en las conexiones nacionales, y el 40% en las internacionales, es decir, si la velocidad máxima ofrecida era de 10 Mbps, el operador debía garantizar un mínimo de 6 Mbps nacionales y 4 Mbps internacionales.

Advirtió que tales niveles de calidad mínima eran excesivos para muchos usuarios, y habrían encarecido notablemente el servicio. En efecto, la experiencia demuestra que para la mayoría de los usuarios basta con velocidades mínimas del 5% al 10% de la máxima, ya que no todos ellos hacen uso de las conexiones nacionales o internacionales al mismo tiempo.

En el modelo actual es un criterio esencial para diseñar redes de telecomunicaciones, que permite reducir los costos. Además, en redes de telefonía móvil es prácticamente imposible garantizar una velocidad mínima, porque los usuarios están en movimiento.

Declaró que el Senado comprendió lo anterior, modificó sustancialmente el proyecto primitivo, y lo dejó -en su esencia- del siguiente modo:

a) Obliga a los proveedores de acceso a Internet a garantizar las velocidades de acceso ofrecidas en sus distintos planes comerciales, respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales.

b) Les exige poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados. También los obliga a cumplir con los niveles de calidad de servicio que establezcan el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y Subtel.

c) Crea un organismo técnico independiente para verificar la calidad, que será licitado por esos proveedores.

d) De manera complementaria, el proyecto obliga a los operadores que actualmente prestan el servicio de acceso a internet, sin contar con una concesión -modalidad permitida en el texto actual de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT)-, a solicitar dicha concesión ante el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, conforme a los procedimientos legales actuales. Sin embargo, en caso que esos operadores empleen medios de terceros debidamente autorizados, no se requerirá la publicación de la solicitud, ni procederá la oposición a que se refiere el artículo 15 de la LGT.

Manifestó que el problema de fondo no es la falta de una ley o de una norma que imponga niveles de calidad mínima en el servicio de acceso a Internet. El problema real es que los usuarios -por lo general- no saben qué es lo que les están vendiendo.

A su juicio, este proyecto de ley aporta muy poco, porque Subtel -en virtud de la Ley de Neutralidad- cuenta con facultades más que suficientes para resolver este problema.

Observó que el problema es que el Reglamento de la Ley de Neutralidad quedó mal hecho y debe ser revisado.

Asimismo, informó que la Subtel encargó la elaboración de una aplicación para que los usuarios pudieran medir la calidad de Internet, pero al parecer el proyecto falló. Tampoco es necesario crear un organismo técnico independiente que verifique la calidad, y menos si va a depender de los operadores, ya que la LGT ya ordena a Subtel velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas técnicas vigentes.

Indicó que la LGT data de 1982, cuando en Chile había menos de 500 mil teléfonos fijos, escasos mil teléfonos móviles e internet no existía. Hoy hay alrededor de 3 millones de teléfonos fijos, más de 20 millones de móviles, y las tecnologías han evolucionado dramáticamente.

Hizo presente, que el desarrollo tecnológico superó a la LGT, y la dejó completamente obsoleta y anacrónica, pese a los innumerables ajustes que se le han hecho.

En una consulta pública realizada en 2004, sobre cómo regular en Chile los servicios de voz sobre protocolo de Internet (VoIP), la Comisión de Telecomunicaciones del Colegio de Ingenieros de Chile manifestó que *“...por el bien de la industria no se puede dilatar más la profunda revisión que necesita el marco legal y normativo vigente...”*.

En 2006, en un juicio sobre telefonía a través de internet, la Fiscalía Nacional Económica pidió al Tribunal de la Libre Competencia que *“...proponga a S.E. la Presidenta de la República la dictación de una nueva Ley General de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información que, en base criterios de competencia reemplace a la actual Ley General de Telecomunicaciones...”*.

Finalmente expuso que no es recomendable seguir adelante con este proyecto de ley, ya que aportará poco, y tal vez nada. Sí es necesario que el gobierno estudie e impulse una Ley de Comunicaciones Electrónicas, en reemplazo de la actual LGT.

Por otro lado, también es indispensable que Subtel ejerza en mejor forma sus actuales facultades fiscalizadoras, y que promueva una mayor competencia en la industria.

3.- Don Cristián Eyzaguirre Croxatto, Gerente de Planificación y Desarrollo del Grupo GTD, al cual pertenece la empresa Telefónica del Sur.

El **señor Eyzaguirre** indicó que la empresa que representa es de 100% capitales chilenos; tiene 22.000 kilómetros de rutas de fibra óptica propia; 15.000 clientes corporaciones, empresas y PYMES; 180.000 clientes residenciales; y emplean a más de 2.500 personas en Chile.

Presentó una diapositiva con las empresas del grupo GTD, dentro de las cuales se encuentra Telefónica del Sur (Telsur).

Empresas Grupo Gtd

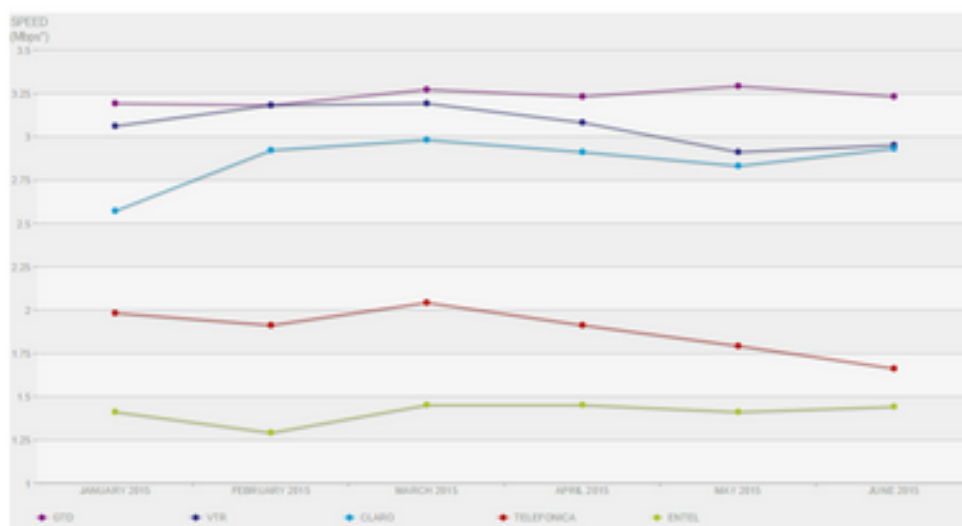
	 Servicios corporativos a nivel nacional	 Servicios residenciales y PYMES Región Metropolitana	 Servicios residenciales y corporativos Zona Sur del país	 Servicios corporativos a nivel nacional - Colombia
CORPORATIVOS Y EMPRESAS	✓		✓	✓
NEGOCIOS		✓	✓	✓
RESIDENCIALES		✓	✓	

Informó que Telsur tiene 122 años de historia y ha tenido una importante participación en iniciativas para el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones en proyectos del Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones.

Hizo presente, que Telsur fue el único participante en el primer proyecto Wifi en plazas públicas y construyó una fibra óptica austral que dio conectividad para la región de Aysén.

Señaló que es el operador que proporcionalmente a su tamaño, invierte más en infraestructura.

Declaró que son el operador que tiene mejor percepción de calidad en la reproducción de videos de conformidad con el siguiente gráfico:



Fuente: Ranking [Netflix](#) de velocidad de internet - junio 2015

Expresó que la actual regulación que existe para medir la calidad de servicio de los operadores (Ley de Neutralidad), a su juicio, es suficiente para asegurar la calidad de los planes.

La Subtel posee herramientas suficientes para fiscalizar, lo cual queda demostrado por la siguiente imagen:



Figura 2 - Servicios de Internet Fijo - Planes de Menos de 4Mbps



Figura 3 - Servicios de Internet Fijo - Planes de entre 4 y 20 Mbps



Figura 4 - Servicios de Internet Fijo - Planes de entre 20 y 50 Mbps



Figura 5 - Servicios de Internet Fijo - Planes sobre 50 Mbps

Fuente: Gráficos de sondaje de medición de neutralidad - Presentación Sr. Aníbal Gómez-Lobo - Ministro de Transportes y Telecomunicaciones

Indicó que la percepción de internet depende de múltiples factores.

Manifestó que es fundamental dar adecuada información por parte de los prestadores de servicio a los usuarios.

Indicó que el proyecto de ley agrega complejidades importantes a este mercado:

1.- ¿Cómo y dónde se mide? Existe dificultad para determinar un punto de medición objetivo.

2.- ¿Quién realiza la medición o fiscalización? Las herramientas otorgadas al usuario final no son inmunes al entorno y los dispositivos.

3.- Presunción legal de la medición. Existe una imposibilidad de replicar condiciones de la muestra.

4.- Obligatoriedad de garantizar 100% velocidad en toda la cadena. Esto es muy complejo debido a la existencia de múltiples actores y agentes externos al ISP.

Declaró que existen otros posibles efectos que se deben tener en consideración:

a) Afectación sobre ISPs sin infraestructura propia (ISPs virtuales).

b) Obligatoriedad de concesión para proveedores de internet.

c) Aumento en costos por implementar nuevas mediciones, infraestructura, personal, etc.

d) Aumento de barreras de entrada, disminución de competitividad, concentración de mercado y aumento de costos que podrían afectar inversiones, despliegue de red y capacidad de acceso a usuarios finales en zonas menos favorecidas.

Propuso aprovechar la experiencia internacional como por ejemplo *Ofcom*, que es regulador de Telecomunicaciones de Inglaterra, que hace recomendaciones al mercado de buenas prácticas de uso y establece un código de conducta para la industria.

Finalmente planteó la posibilidad de constituir una mesa de trabajo conjunto público-privada para buscar la mejor solución factible.

4.- Don Guillermo Pickering, presidente de la Asociación de Empresas de Telefonía Móvil (Atelmo).

El **señor Pickering** indicó que el proyecto tiene aspectos positivos, entre los cuales destacó los siguientes:

a) Persigue establecer los criterios generales y entrega a normas emanadas de la potestad reglamentaria los aspectos técnicos.

b) Introduce expresamente la diferenciación de tecnologías.

c) El servicio en evaluación es el acceso a internet.

Hizo presente, que esta industria es la que invierte más recursos al año después de la minería, con una inversión promedio de 2 mil millones de dólares anuales.

Comunicó que la industria de telecomunicaciones se comprometió a duplicar su inversión de los últimos 10 años con una inversiones de 22 mil millones de dólares, para que la fibra óptica de alta velocidad y el internet móvil llegue a lo menos al 80% de los chilenos.

Advirtió que es necesario tener en cuenta el ámbito de red en que se harán las mediciones del tercero (desde donde y hasta donde) para que sea consistente con el servicio de acceso (definición del servicio). Se debe medir dentro del perímetro que gestiona y es de competencia del operador de acceso a internet (ISP).

d) Establece un mecanismo de “mediciones de calidad del servicio” de las redes de los distintos operadores.

e) Entrega estas mediciones a un tercero independiente, tal como ocurre en materia de portabilidad numérica.

En cuanto a los aspectos que requieren precisiones o correcciones, indicó los siguientes:

a) El desempeño de las redes es variable.

Afirmó que es imposible asegurar una velocidad de acceso instantánea para que se logre permanentemente. Es especialmente complicado para redes inalámbricas y con movilidad, por este motivo, no se puede fijar un valor absoluto.

Indicó que sí es posible comprometer un rango o umbral dentro de un periodo, en condiciones representativas.

Propuso que la ley indique que el reglamento establecerá umbrales mínimos, rangos o porcentajes de cumplimiento de las velocidades, para evitar cuestionamientos posteriores en tramitación del reglamento.

b) No es adecuado exigir que los contratos consagren una garantía de velocidades mínimas por cliente, que es distinto a exigir una calidad mínima de servicio para la red del ISP.

Señaló que el proyecto impone una modalidad de comercialización, ya que la oferta de velocidades es una de las alternativas comerciales, pero no la única.

No todos los planes comerciales ofrecen “velocidad” (Mega bit por segundo, Mbps), ya que otros lo que ofrecen es “capacidad” de descargar o subir a Internet una cierta cantidad de datos (Mega o Giga bytes, MB o GB).

Esta es la tendencia mundial en la industria móvil, debido a la imposibilidad de garantizar velocidades en todo momento y lugar en dicha red.

c) No es procedente exigir una garantía de velocidad individual respecto de cada contrato suscrito con anterioridad a la aprobación del presente proyecto de ley.

Expuso que tales productos no fueron concebidos para ofrecer garantías. Las características de esta garantía recién quedarán definidas cuándo se publiquen los reglamentos respectivos.

d) En cuanto a las mediciones efectuadas por los clientes, manifestó que están de acuerdo en que los operadores deban entregar herramientas para que los clientes verifiquen los niveles del servicio que reciben, pero les preocupa la expectativa que generaría atribuirle el valor de presunción legal a una medición con software.

Explicó que no existen softwares que permitan obtener mediciones exactas y que aislen los factores ajenos a la responsabilidad del ISP (Ejemplo: Equipamiento doméstico del cliente o su ubicación específica).

En otros servicios domiciliarios ¿el cliente instala y configura su propio medidor de agua, gas o electricidad? Por ello es que a su juicio, la ley debe atribuirle un valor probatorio, pero no como una presunción legal.

Propuso que la presunción legal se asocie a la medición efectuada por el cliente, cuando reúna ciertas características básicas, tales como:

- Debe usar el software provisto por su proveedor de acceso, que previamente deberá certificar Subtel.

- Que el software entregue mediciones estadísticamente representativas (varias mediciones en distintos momentos y emplazamientos), y no un resultado aislado.

- Que el software permita aislar sesgos o mal uso (ej. Mediciones en subterráneos, con varios usuarios paralelos u otras situaciones límite).

e) Se debe determinar si la medición que efectuará un tercero, con metodología objetiva e independiente, superará y reemplazará al actual mecanismo de medición establecido por la ley de neutralidad de redes (mediante sondas y mediciones hechas por cada empresa).

Hizo presente que se puede generar un problema de superposición de mediciones. Estos indicadores diversos acarrearían dificultad de comprensión para los clientes, acentuando la desconfianza y puede derivar en mayores conflictos.

Finalmente señaló que debe quedar establecido en la ley que, en caso de no poder cumplir el umbral para un cliente en específico, la empresa estará obligada a cambiar el contrato a otro de menor velocidad o a dar de baja el contrato sin costo para el cliente.

5.- Don José Huerta, Director de la ONG Cívico.

El **señor Huerta**, inició su presentación indicando que la exposición del señor Pickering es acertada en cuanto a los temas que no son imputables a los operadores y que la ley no puede exigir su cumplimiento, como la calidad de los proveedores de contenido y la velocidad a las cuales ellos prestan sus servicios.

No obstante lo anterior, manifestó que existen situaciones que sí son imputables a los operadores de telecomunicaciones. A las 21:00 horas se produce congestión en las redes, lo que se debe a una ecuación que manejan los operadores y que es parte de la naturaleza del modelo residencial de Internet, en el cual si una casa contrata 10 megabytes por segundo, el usuario espera recibirlos a todo evento y en cualquier minuto. Sin embargo, el

modelo de Internet residencial es variable y la gran interrogante es la razón por la cual ese margen no se alcanza.

Expuso que los operadores residenciales ofrecen una capacidad instalada en un espacio geográfico determinado, a más de un edificio, condominio o casa y calculan que no todos los clientes se conectarán al mismo tiempo haciendo uso del plan de Internet residencial. Entre las 18:00 y 24:00 horas esos clientes residenciales se conectan a Internet para ver películas, usar Internet y alrededor de las 21:00 horas se produce la congestión. La variable que se puede imputar a los operadores es el factor de agregación a las redes o la forma como se supera la venta de la capacidad real de esos proveedores.

Observó que la situación descrita es muy similar a lo que ocurre con las redes móviles en la noche de año nuevo, cuando gran parte de los usuarios pretenden conectarse por teléfono. El cálculo de las empresas móviles es que no todos los usuarios de teléfonos celulares van a realizar llamadas al mismo tiempo.

Advirtió que las congestiones en las redes móviles ocurren una vez al año o bien frente a situaciones puntuales de emergencia. En las redes domésticas la congestión ocurre a diario en los horarios punta.

Señaló que los operadores para solucionar este problema podrían invertir para ampliar la capacidad de sus redes internacionales, esto es, en infraestructura para abastecer el aumento de demanda que se multiplica casi en forma exponencial en ciclos de 2 ó 3 años con la aparición de nuevas tecnologías, como Netflix, que se ha convertido en el servicio de televisión en línea que más tráfico produce en el mundo, es probablemente, un tercio del tráfico mundial y es un solo operador de contenido, luego, sigue YouTube, que antes era el número uno.

Sin embargo, aclaró que las empresas han optado por aplicar medidas de gestión de tráfico, que consisten en analizar las fichas de la conexión y dar cierto tipo de prioridades. Esta situación está permitida por la Ley General de Telecomunicaciones y a nivel residencial se produce en los paquetes de datos de las conexiones. Los operadores identifican los paquetes de datos específicos, que son más pesados dentro de la red y les otorgan una etiqueta para degradarlo. Así, se ubican al final de la conexión con lo cual la velocidad baja y el usuario pretende obtener el servicio que está consumiendo y si está siendo gestionado por el operador tiene un rendimiento peor al esperado, independiente de la velocidad de conexión a Internet contratada.

Informó que esto es plenamente imputable al operador, pero obedece a un tema de gestión con lo cual el operador optimiza mejor la inversión en capacidad de banda ancha residencial.

Presentó un estudio realizado por la ONG que representa, sobre un cálculo con la información disponible y se pudo constatar que de acuerdo a las estadísticas oficiales de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, hasta el año 2012 habían 2,25 millones de conexiones residenciales y el promedio de velocidad en Chile es de 7,1 megabytes por segundo, según el Barómetro Sipco del año 2013.

Se realizó la medición con 6 megabytes por segundo, que es un poco más bajo que el promedio nacional y se aplicaron 6 horas de gestión diaria, que es lo que han anunciado algunos proveedores, porque están obligados a informarlo de acuerdo a la ley.

Expuso que de conformidad a este estudio \$2.658.153.409.- son pagados mensualmente a las empresas por un servicio no prestados. Esta suma la pagan los usuarios que esperan recibir una contraprestación, pero se disgrega por materia de gestión de tráfico de los operadores.

Comunicó que la ONG Cívico ha detectado la gestión de tráfico de los operadores a través de los *Virtual Private Network* (VPN), que son sistemas que permiten esconder la naturaleza del tráfico ante el operador. El operador identifica los paquetes de datos y si se esconden los operadores no saben lo que se está traficando, por lo tanto, no pueden aplicar ningún tipo de gestión sobre ese paquete en particular.

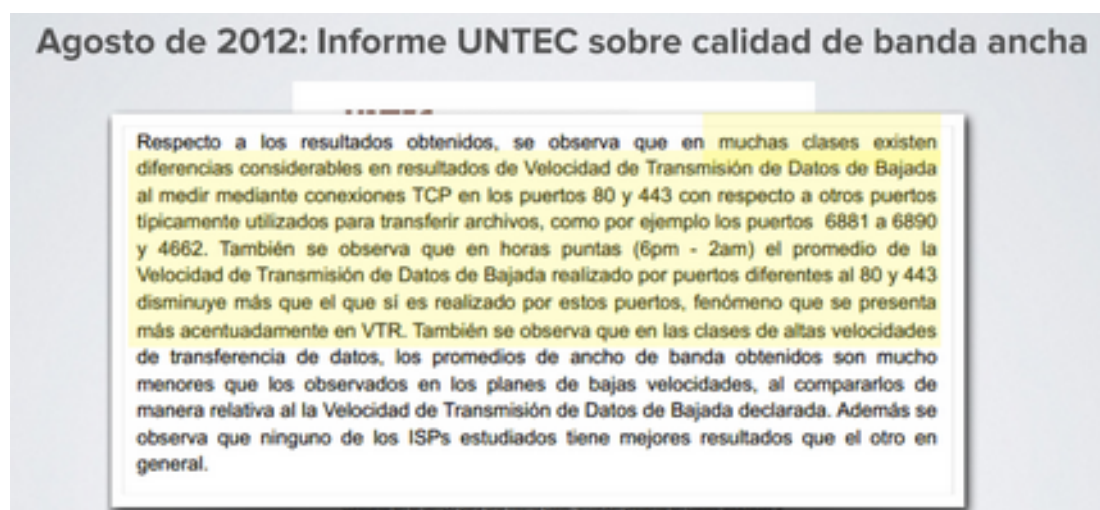
El objetivo del VPN es poder cifrar el tráfico, encriptarlo y hacerlo aparecer como tráfico genérico ante el operador.

En seguida, exhibió un gráfico de rendimiento de descargas, con y sin el uso de la tecnología VPN, según el cual con VPN se logró obtener un 99,4% del enlace contratado y sin VPN, sólo un 15,2% de la velocidad contratada.

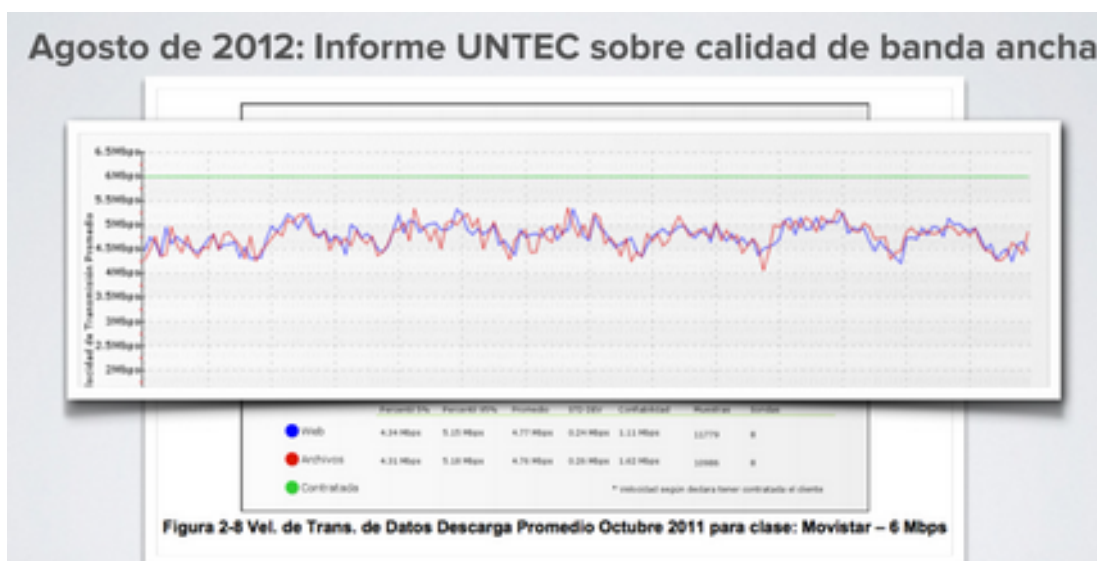
Declaró que en el año 2012 la Subsecretaría de Telecomunicaciones realizó una licitación para realizar pruebas y monitorear la calidad del servicio de acceso a Internet banda ancha en Chile, el cual se la adjudicó la Universidad de Chile, a través de una Fundación denominada UNTEC.

El informe que se emitió declara en sus conclusiones que existen medidas de gestión de tráfico aplicadas a ciertos tipos de tráfico en particular y además, adjuntó gráficos de rendimiento de los distintos operadores con las técnicas que desplegaron para ello.

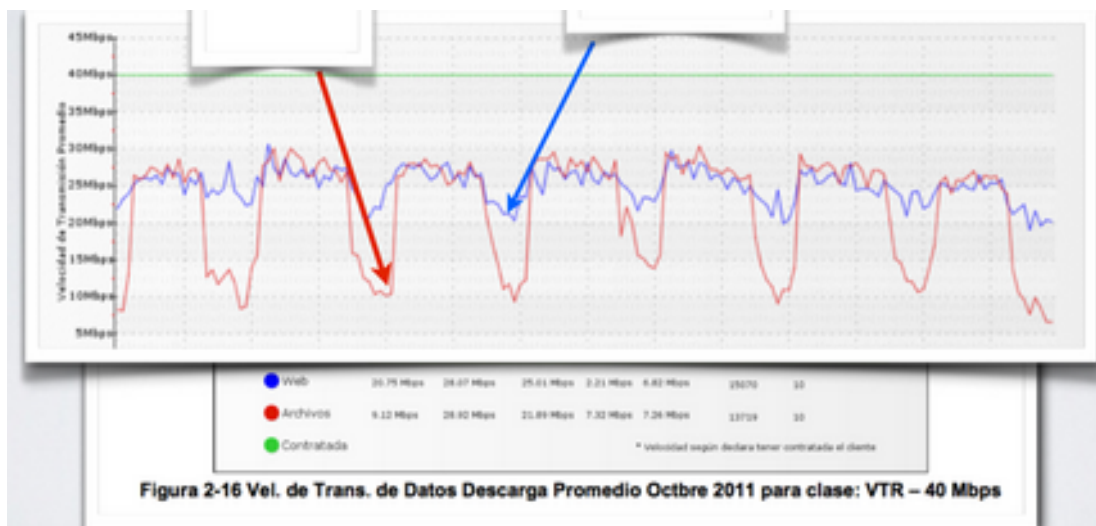
Presentó el siguiente párrafo de informe:



Presentó dos gráficos que indican la velocidad que contrató el usuario, las velocidades alcanzadas en tráfico web, y las líneas rojas identifican las velocidades alcanzadas en descargas de archivo.



Este gráfico corresponde a una mediación que se realizó a la empresa Movistar, respecto a un plan 6 megas.



Este gráfico corresponde a la empresa VTR con planes de 40 megas, que los usuarios no los alcanzan y la línea roja indica que en ciertos horarios la gestión del proveedor atacando a las descargas de archivo llega a 10 megabytes por segundo, que corresponde a un cuarto del servicio que tiene contratado. Esto es equivalente a que en una carretera, el concesionario fije la velocidad para las distintas marcas de vehículos. Es una discriminación que realizan los operadores en base a sus esquemas de gestión de tráfico, que está permitida en la ley en un determinado margen.

Explicó que la ley de neutralidad de red faculta a la Subsecretaría para fiscalizar este tipo de acciones y establece una serie de reglas y en particular, señala que los operadores no podrán arbitrariamente bloquear, interferir y discriminar. Este último término, se relaciona con la gestión de tráfico que es un acto imputable a los operadores, porque ellos hacen sus cálculos.

Sobre la gestión de tráfico en particular, la ley señala que todos los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones, podrán adoptar las medidas y opciones de tráficos necesarias para la administración de red, siempre que ello no tenga por objeto realizar acciones que afecten o puedan afectar la libre competencia.

A continuación, se refirió al proyecto de ley propiamente tal:

Indicó que debido a las indicaciones presentadas al artículo 24 H, se modificó la definición de los proveedores de acceso a Internet, estableciendo que *“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...”*.

Manifestó ciertas dudas en relación a la norma contenida en el inciso final artículo 24 H que dispone que *“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.”*.

Hizo presente, que ninguna empresa se ha pronunciado respecto al tema de las concesiones. Indicó que la necesidad de la concesión, según su parecer, tiene que ver con el registro de los proveedores en todo el país.

Respecto a la medición de calidad y su valor de presunción simplemente legal, señaló que en la actualidad se utiliza un medidor de velocidad cuyos resultados pueden no ser 100% precisos, toda vez que existen factores que pueden alterar esa medición.

A su juicio, hay una disposición que sobra en el proyecto que es la que prescribe que *“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.”*.

En cuanto al organismo técnico independiente que hará las mediaciones a los proveedores y su forma de financiamiento, propuso que las bases de su licitación sean fijadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

6.- Jorge Atton, ex Subsecretario de Telecomunicaciones.

El **señor Atton** advirtió que esta moción no era necesaria de la forma que fue presentada originalmente, sin embargo, tiene aspectos rescatables con las modificaciones introducidas en el Senado.

Destacó la importancia de la ley de neutralidad de red, que regula el internet, que a su juicio, es la gran plataforma tecnológica del futuro.

Hizo presente, que hoy no se vende velocidad sino que consumo (Gigabytes), por lo que esta ley estaría obsoleta.

Propuso que no se regule por ley estos temas, sino que por reglamento debido a la dinámica de estas materias.

Presentó una imagen que explique los diferentes costos de los enlaces internacionales.



Indicó que con la ley de neutralidad se protege la libre competencia, prohibiendo el bloqueo de aplicaciones y contenidos legales en la web. Además se fortalece la transparencia exigiendo la publicación de las condiciones técnicas y comerciales del servicio ofertado (velocidad, latencia, etc.) a los clientes.

En su opinión, lo mismo que hace la ley de neutralidad, se puede hacer a través de un reglamento que establezca estándares de calidad para todos los servicios de telecomunicaciones.

Expuso que actualmente la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) tiene atribuciones para dictar este reglamento y además para fiscalizar su cumplimiento.

Manifestó su preocupación en orden a que este proyecto le otorgue facultades a la Subtel para que regule a través de un reglamento sólo internet. Esta norma debiera ser más amplia y otorgar a la Subtel facultades para fiscalizar a todos los servicios de telecomunicaciones.

Indicó que la ley de neutralidad de red (Nº 20.453), establece obligaciones no sólo para los proveedores de acceso a internet, sino que también para quienes suministran el acceso a esos proveedores. Además establece obligaciones en orden a garantizar velocidad y calidad de servicio.

Por vía reglamentaria Subtel debiera regular las condiciones mínimas, convirtiéndose en obligaciones de informar adecuadamente a los usuarios de los servicios han contratado y fiscalizar su cumplimiento.

Estas obligaciones de los operadores, en términos prácticos, se traducen en que deben informar, por petición del usuario a través de requerimiento de la Subsecretaría. Es decir, Subtel cuenta con la información a fin de fiscalizar si se está respetando los principios establecidos en la ley y sus reglamentos.

Señaló que la ley destaca el rol de la Subsecretaría y del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, en cuanto a la necesidad de fortalecer sus recursos fiscalizadores a fin de garantizar el debido resguardo de los derechos y normas establecidas en la ley.

Además, reconociendo tal rol fiscalizador, se le facultó expresamente para resolver los reclamos que pudieren presentar los usuarios, de conformidad al artículo 28 bis de la Ley General de Telecomunicaciones.

Observó que de la ley se deriva un amplio marco de competencias en favor de la SUBTEL, como probablemente no existe en otro ámbito de las telecomunicaciones.

Manifestó que pretender crear una concesión para la provisión de este servicio sólo demuestra el rezago regulatorio que hay en Chile. El mundo está en la búsqueda de soluciones convergentes en que el espectro es utilizado para la provisión de múltiples servicios. No es necesario, por el contrario supone ir en contra de la tendencia mundial en que lo que se comercializa son capacidades de transmisión y no velocidad.

Advirtió que este proyecto llevará a los consumidores a un error respecto a cuál será su verdadera experiencia de navegación. Al imponer velocidades mínimas, es obvio que se está igualando hacia abajo. La velocidad no lo es todo, hay múltiples parámetros técnicos que son los que determinan que una persona enfrentada a Internet considere que funciona de acuerdo a las expectativas que tenía al momento de contratar el servicio, lo cual se denomina gestión de red.

Hizo presente, que el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y la Subtel por la vía reglamentaria pueden lograr mejores efectos que los que se persiguen con el proyecto de ley de velocidad mínima garantizada, ya que se deben establecer estándares de calidad de servicio para todos los servicios. Este proyecto ha servido de excusa para no fiscalizar y dictar el reglamento de calidad de servicio y gestión de redes.

Señaló que en caso que se insista en regular en esta dirección, resulta indispensable modificar las mediciones individuales por un índice de disponibilidad de la red, de manera que sea contra el incumplimiento de ese índice, contra el que la Subtel pueda efectuar los procesos de fiscalización. Quién haga las mediciones debe ser la Subsecretaría de Telecomunicaciones mientras no se cree la Superintendencia del ramo.

Expresó su preocupación respecto a la obligación de las empresas pequeñas de solicitar una concesión, ya que con esto se va a sacar a los pequeños empresarios del mercado.

Advirtió que el reglamento de calidad de servicio establecía planes técnicos fundamentales de mantención y gestión de redes. Estos planes regularían lo concerniente a la gestión de las redes de los distintos servicios de telecomunicaciones que se presten en el territorio nacional, así como también la operación y funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones en el país.

✓ NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO GENERALES

El proveedor de servicios de telecomunicaciones deberá garantizar una disponibilidad trimestral de su red del 99,7% del tiempo, por cada región del país. $NM - 01 = \left(1 - \frac{\sum \text{horas de falla de red}}{\text{Total horas trimestrales}}\right) + 100 \geq 99,7\%$

✓ NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO PARA SERVICIOS DE VOZ

✓ NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO PARA SERVICIOS DE MENSAJERÍA

✓ NIVELES MÍNIMOS PARA SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE DATOS

✓ NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO PARA COBERTURA DE SERVICIOS MÓVILES

✓ NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO EN ATENCIÓN DE CLIENTES

✓ DE LA DEFINICIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL MODELO DE COMPETENCIA POR CALIDAD DEL SERVICIO

Reglamento Calidad de Servicio
Planes técnicos fundamentales de Mantención y Gestión de Redes.
NIVELES MÍNIMOS PARA SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE DATOS

$NM - 02 = \frac{\sum \text{Velocidad Instantánea}}{\sum \text{Velocidad Promedio}} + 100 \geq 95\%$

Definición: La velocidad instantánea corresponderá al valor de la velocidad obtenida en cada una de las mediciones realizadas. La velocidad promedio corresponderá al promedio de las mediciones realizadas durante un mes.

Consideraciones generales: El parámetro 5% variará cada 12 meses, a partir de la entrada en vigencia del presente Plan y según los cuadros anteriormente indicados. Las mediciones se realizarán para accesos de banda ancha, entendiéndose por accesos de banda ancha aquellos servicios de acceso a Internet cuya velocidad de bajada contratada sea igual o superior a 1 Mbps.

Consideraciones para medición del enlace nacional: Se realizarán mediciones a través de pruebas de descarga de archivos según un protocolo de medición que será definido por resolución de la Subsecretaría, respecto de servidores instalados en algún punto del territorio nacional. Todo proveedor de servicios de acceso a Internet deberá realizar pruebas con un intervalo de confianza del 95%.

Consideraciones para medición del enlace internacional: Se realizarán mediciones a través de pruebas de descarga de archivos según un protocolo de medición que será definido por resolución de la Subsecretaría, respecto de servidores instalados en el NAP de las Américas. Todo proveedor de servicios de acceso a Internet deberá realizar pruebas con un intervalo de confianza del 95%.

Disagregación: Se deberán entregar resultados por cada uno de los planes de banda ancha comercializados, según velocidad de bajada contratada.

		Año 1	Año 2	Año 3
Para acceso Internet nacional	Fija - Vel. Instantánea	70%	80%	80%
	Fija - Vel. Promedio	80%	80%	85%
	Móvil - Vel. Instantánea	80%	80%	70%
	Móvil - Vel. Promedio	80%	70%	75%
Para acceso Internet internacional	Fija - Vel. Instantánea	80%	70%	80%
	Fija - Vel. Promedio	70%	80%	80%
	Móvil - Vel. Instantánea	80%	80%	80%
	Móvil - Vel. Promedio	80%	80%	70%

7.- David Besnier, especialista en redes inalámbricas, representante de Wifi.cl.

El señor **Besnier** señaló que tiene una experiencia en el sistema de wifi de más de 10 años.

Hizo presente, que es fundamental que se explique a la gente el tipo de servicio o producto que se contrata, que tipo de servicio debe contratar según la necesidad que se tenga o lugar donde se va a utilizar.

Expuso que los usuarios muchas veces no reclaman ante las fallas del servicio, debido a la pérdida de tiempo que eso implica. Muchas veces las fallas provienen del mismo usuario y por falta de conocimiento no se solucionan prontamente.

Declaró que las redes inalámbricas funcionan muy bien en Chile y hacia ellas apunta la evolución tecnológica.

Explicó que actualmente se utiliza mucho el sistema WIPS (*[Wireless Internet Service Provider](#) o Proveedor de Servicio de Internet Inalámbrico*), que cubren las denominadas “zonas rojas”, que son aquellas donde las empresas no llegan porque estiman que les pueden robar los cables. Ocupando este sistema se pueden dar internet a estas zonas.

Aclaró que actualmente las empresas venden Gigas, que es tamaño o cantidad de descarga y no velocidad.

Indicó que las empresas han señalado que para garantizar velocidad deben realizar inversiones en tecnología o bien van a tener que vender a determinados clientes su servicio y no a otros, porque se arriesgan a que les cursen multas por no poder garantizar el servicio. Con esto se va a reducir aún más los usuarios de acceso a internet.

Propuso “entallar” los servicios que se prestan. Esto permitiría ofrecer diversos tipos de paquetes de servicio según las necesidades de los usuarios.

Con este concepto las empresas podrían vender servicios según las tallas de vestuario, así por ejemplo, una talla S sería un paquete pequeño de 1 a 4 megas, M un mediano de 4 a 8 megas, etc. Esto va a significar una mayor oferta para las compañías y mejor calidad en sus servicios.

A su juicio, para fiscalizar debiera existir un sitio web ya sea de Subtel o bien del Sernac, donde se pueda hacer mediciones con parámetros objetivos.

8.- Señor Oscar Vera, Gerente de Regulación de la empresa Pacífico Cable.

El **señor Vera** indicó que su empresa, que opera en varias regiones del sur de nuestro país, cuenta actualmente con más de 91.000 clientes, de los cuales más de la mitad corresponden a usuarios de internet.

Refiriéndose específicamente al proyecto de ley de la referencia, y apoyado en una presentación el PowerPoint³, el señor Vera señaló que la percepción que tiene el usuario sobre el servicio de acceso a Internet depende de múltiples factores, entre ellos, la calidad de la red de distribución que provee Pacífico Cable. Pero además, otros factores determinantes son la calidad de la red del proveedor de ancho de banda y la calidad de la red del proveedor de contenido de la información. De toda esa cadena, Pacífico Cable es responsable solo de lo que se denomina “la última milla”, es decir, la red de acceso al domicilio

³ Disponible en https://www.camara.cl/trabajamos/comision_listadodocumento.aspx?prmlD=402

del usuario. El resto de la cadena para llegar a la información que busca el usuario, no depende de la empresa.

Por otra parte, indicó que la velocidad con que el cliente puede bajar información desde internet se ve afectada por ejemplo, por la calidad de los servidores nacionales e internacionales, si éstos están o no congestionados, y de donde están alojados los contenidos de la información (dentro o fuera del país). Asimismo, otro aspecto en virtud del cual el operador tampoco es responsable por la velocidad de acceso, dice relación con el computador del usuario, el que muchas veces funciona de manera inadecuada, haciendo más lenta la descarga. Finalmente, sostuvo que cuando un cliente realiza la medición de velocidad de su acceso a internet, normalmente lo hace en su computador que está conectado a un router wifi, al que la mayoría de las veces están conectados otros dispositivos de manera simultánea (consolas de juegos, Smart TV, celulares, etc.) que también están haciendo uso del ancho de banda, afectando evidentemente la velocidad de acceso.

En ese contexto, la medición realizada desde un terminal no necesariamente refleja la calidad del servicio que presta el operador, y por ello es tan importante que todos los factores antes mencionados sean tomados en consideración en el análisis de este proyecto de ley.

Asimismo, añadió que las mediciones de velocidad que su empresa realiza en su red, al amparo del Reglamento de Neutralidad de Redes, cumplen cabalmente con lo que se le ofrece al cliente en el tramo del que la empresa es responsable, no así en los tramos nacionales e internacionales sobre los cuales no tienen injerencia, por ejemplo, cuando falla la red del proveedor de la información.

Agregó que en la actualidad, la forma de medir la velocidad de los servicios de acceso a Internet está especificado en el Reglamento de Neutralidad de Redes, y la medición que se obtiene con esta metodología refleja el comportamiento promedio de la red, no el que cada cliente individual percibe de manera instantánea al hacer la medición desde su computador. Por su parte, el proyecto de ley obliga a los operadores a poner a disposición del usuario un sistema de medición de la velocidad de acceso, pero dicho sistema debiese medir también la velocidad promedio de la red, de manera que sea comparable con la medición que el actual Reglamento de Neutralidad aplica a los operadores.

Enfatizó que la velocidad instantánea no es equivalente a la velocidad promedio que los operadores están obligados a medir, y que el compromiso que están en condiciones de cumplir es garantizar que la velocidad promedio que recibe el usuario esté por sobre un cierto umbral, pero no están en condiciones de garantizar velocidades instantáneas.

El actual reglamento de neutralidad en su artículo 5° exige a los operadores informar a través de internet las garantías del servicio prestado, lo que se traduce – según aclaración de la resolución exenta N° 6267 de 2011 – en una velocidad mínima y una velocidad máxima. Por tanto la normativa actual ya exige a los operadores garantizar una velocidad mínima. Lo que a su juicio sería necesario precisar, es que esa velocidad mínima debiese compararse con un promedio, y no con una medición individual.

Finalmente, se refirió a otro aspecto del proyecto de ley, cual es la obligación de transparentar los contratos hacia los clientes. Sin embargo, en su opinión, dicha obligación ya está consagrada expresamente en el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

9.- Señor Juan Luis Núñez, Gerente General de la Fundación País Digital.

El **señor Núñez**, junto con comentar que la fundación que él representa ya tiene 15 años de historia, y su principal objetivo es promover el desarrollo digital en el país, dejó a disposición de los señores diputados una minuta⁴ en que desarrolla de manera extensa su posición respecto a este proyecto.

A su juicio, el desarrollo digital y la inclusión de las tecnologías tienen un tremendo impacto en la calidad de vida de la gente, por tanto es clave tener esta discusión en Chile. Chile ya posee una ley de neutralidad que avanzó en materia de transparencia, información y entrega de herramientas a los usuarios de internet, y este proyecto viene a complementar dicho avance. Asimismo, otro aspecto positivo de esta iniciativa, es la creación de un organismo independiente y neutro, que también redundará en una instancia de mayor protección para el usuario.

Sin perjuicio de ello, el invitado señaló que también es importante que el resto de los actores del ecosistema digital tenga los incentivos necesarios para seguir desplegando esta red, ya que Chile necesita infraestructura y redes de mayor velocidad para hacer frente a las nuevas aplicaciones que aparecen día a día y que son altamente demandantes en ancho de banda. Por tanto es clave proteger los derechos de los usuarios, pero también debe incentivarse la participación de los otros actores del mercado dentro de un contexto de equidad.

Por otra parte, aun cuando el proyecto no dice relación con la cobertura, es necesario preocuparse de aquellos que no tienen acceso a internet, o cuya velocidad es muy baja. Por ello, se requiere avanzar con gradualidad, puesto que si se establecen en una ley estándares para aquellos que tienen acceso a internet y a velocidades altas, se puede perjudicar a quienes aún no acceden al servicio, ampliando aun más la brecha digital que existe.

Además, es necesario considerar que la industria de internet se ha masificado y desarrollado en el mundo bajo el lema del “mejor esfuerzo”, y gracias a la mínima regulación a que ha sido sometida, hoy internet es lo que es, generando la tercera revolución industrial en el mundo. Por lo anterior, en el análisis de este proyecto de ley, no puede soslayarse la discusión respecto de la necesidad de desarrollar una economía digital en Chile, y lamentablemente, los tomadores de decisiones públicos y privados no están visualizando el real peso que tiene el desarrollo de la economía digital en nuestro país, que actualmente representa el 3% del PIB nacional.

Si bien este proyecto de ley avanza en varios aspectos, el señor Núñez sostuvo que se debe analizar en profundidad los impactos anexos

⁴ Disponible en <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmlID=40346&prmtIPO=DOCUMENTOCOMISION>

que éste puede generar, ya que si no se avanza primero en disminuir la brecha digital, una ley de velocidad no constituirá un mayor aporte. En efecto, en otros países, la tendencia es ofrecer capacidad en lugar de velocidad, y los países que han regulado la calidad del acceso a internet, se han basado principalmente en números estadísticamente representativos, por ello que las velocidades instantáneas no sirven para este propósito.

Finalmente, señaló que la sugerencia que como fundación pueden hacer es avanzar gradualmente y tener en cuenta cómo se ha regulado esta temática en el derecho comparado. Junto con ello, opinó que esta también es una oportunidad para repensar la Ley General de Comunicaciones, que no fue creada para internet, y en definitiva, en su esencia nunca consideró el desarrollo digital.

10.- Don Jorge Carey Gerente Corporativo de la Empresa VTR Globalcom S.A.

En la primera parte de su exposición, el señor Carey se refirió al contexto en que se presenta este proyecto de ley y lo que sucede en el mercado de acceso a internet, lo que se encuentra latamente desarrollado en la presentación en PowerPoint⁵ que quedó a disposición de los miembros de la comisión.

Refiriéndose específicamente al proyecto de ley, opinó que es importante entender que éste propone un cambio estructural, puesto que en un primer momento lo que vendía la industria era una expectativa de velocidad, y si bien ésta constituía el nivel máximo de velocidad al que estaría configurado el acceso (“hasta”), todos los actores entendieron que, por el contrario, se trataba de un piso mínimo (“desde”). Por tanto, ahora los operadores que quieran ofrecer calidad, deberán diseñar sus productos para lograr un mínimo garantizable.

Respecto a las ideas claves del proyecto de ley, el invitado señaló que en relación al ámbito regulado, es el servicio de acceso sobre el cual se debe establecer la garantía, precisando qué aspectos son de responsabilidad de los proveedores del mismo y cuales no lo son. En cuanto a la viabilidad técnica, no es posible fijar valores exactos como garantía, porque el acceso al servicio presenta variaciones que no se pueden anticipar. Por ello es importante hablar de promedios, rangos o umbrales, y no de mediciones instantáneas que no son representativas, estableciéndose como metodología un procedimiento objetivo y bien fundado. Y finalmente, respecto a quien medirá la velocidad, se debe recurrir a un tercero neutral y experto, que mida a todos los operadores.

Respecto al foco del proyecto, el representante de VTR indicó que a su juicio éste es medir la calidad de servicio, lo que debe hacerse a través de una muestra representativa que permita entregar información comparativa a los usuarios para que sobre ello éstos puedan tomar sus decisiones.

Finalmente, el invitado planteó algunas observaciones o sugerencias al proyecto. En primer lugar, opinó que se debe poner atención en los mecanismos de solución de controversias para clientes individuales, porque el

⁵ Disponible en https://www.camara.cl/trabajamos/comision_listadodocumento.aspx?prmlD=402

proyecto de ley contempla dos escenarios: un escenario de medición general que se hace al conjunto de las empresas, en base a un tercero independiente que otorga garantía al usuario de obtener información veraz y transparente; y una medición individual, respecto de la cual manifestó sus aprehensiones, puesto que cada uno en sus hogares tendrá acceso a un software que permitirá medir la conexión, y es precisamente aquí donde se puede abrir una nueva ventana de frustración para los clientes. En ese entendido, se debe incorporar en el proyecto aquellas salvaguardas mínimas que permitan que este software sea certificado por SUBTEL y que tenga las capacidades técnicas para medir objetivamente, porque de lo contrario, se puede generar un incentivo perverso para manipular las condiciones de servicio por parte de los usuarios, más aun considerando que el proyecto establece una presunción de legalidad en contra de la empresa.

Y en segundo término, el invitado también planteó su preocupación por la norma transitoria de retroactividad, puesto que ella hace aplicable, luego de un determinado período, la normativa de este nuevo cambio estructural a todo el parque de contratos, los que no fueron firmados bajo la lógica de una garantía mínima, lo que generará necesariamente frustración en el usuario y un ambiente de conflictividad. En ese contexto, propuso implementar un mecanismo de gradualidad que permita a las empresas entregar un producto de equivalencia “con garantía” mientras dure el período de adaptación a la nueva normativa.

11.- José Andrés Wallis, Director de Asuntos Corporativos de Telefónica Chile S.A.

Apoyado en una presentación en PowerPoint⁶, el señor Wallis manifestó que la empresa que representa está de acuerdo con la existencia de una ley que establezca estándares similares para toda la industria, ya que ello permitirá que las respectivas áreas de marketing universalicen los conceptos frente a los clientes a la hora de contratar los servicios. Sin perjuicio de ello, lo que se solicita es que se responsabilice al operador por aquellos aspectos que están dentro del ámbito de su competencia, y no por otros que están fuera de su control, como por ejemplo las características de los equipos que tengan los clientes en sus hogares. Por ello, exigen que la medición se haga desde el router que el operador instala al interior del hogar del cliente, hasta donde se entrega la señal.

Otro aspecto importante de mencionar, es que resulta extraño a su juicio que no se requiera, en términos generales, una concesión especial para la prestación de los servicios de datos y de internet, y por el contrario, solamente se requiera concesión a aquellos que ingresan a la industria. En ese sentido, opinó que debiese existir una concesión universal para cualquier prestador del servicio, incluidas las empresas antiguas.

Complementando lo expuesto por el señor Wallis, hizo uso de la palabra don **Fernando Saiz, Director de Estrategia y Regulación de la misma empresa**, quien se refirió a dos problemas que a su juicio son urgentes de atacar. El primero es la desigualdad, ya que la realidad del primer y segundo quintil respecto del quinto quintil, es totalmente distinta en relación al acceso y a la calidad de internet. Lo mismo ocurre respecto del mundo rural, donde solo 4 de cada 10 chilenos cuenta con este servicio. El segundo desafío es la forma como se enfrenta el crecimiento de la industria del internet, ya que según las

⁶ Disponible en <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmlID=40348&prmTIPO=DOCUMENTOCOMISION>

proyecciones, de aquí al 2019 su uso en Chile se va a multiplicar por 9, lo que obligará a las empresas a invertir simplemente para satisfacer la demanda de los que hoy usan el servicio, sin hacerse cargo de aquellas personas que no tienen internet. Por ello es muy importante regular la calidad del servicio de acceso, pero sin afectar el impulso que sostiene el desarrollo de la industria.

Frente a la interrogante de si se requiere una ley de velocidades mínimas, como empresa estiman que la respuesta es positiva. En primer lugar es importante porque garantizar una velocidad de acceso le da seriedad a la oferta. En segundo término, es un gran avance que las mediciones no las hagan las empresas y estas sean efectuadas por un organismo técnico independiente. Luego, que se exija concesión a todos los proveedores también es positivo. Finalmente, es importante que la definición de parámetros técnicos esté entregada al reglamento, puesto que ello permitirá que la ley perdure en el tiempo y no se deba modificar cada vez que aparezca una nueva tecnología.

Continuando con su exposición, el señor Saiz sostuvo que en el servicio de internet se pueden diferenciar tres partes. Primero, lo que pasa dentro de la casa del cliente, donde la medición necesariamente debiese efectuarse a través del aparato instalado por la empresa. Luego, las empresas se hacen cargo de todo el transporte desde la puerta del hogar del cliente hasta sus instalaciones, lo que es de su responsabilidad, y respecto de este tramo por tanto, se debe exigir y ellas deben entregar una buena calidad. Sin embargo, el operador no puede garantizar la calidad que entregan los dueños del contenido o los grandes proveedores de la información. En síntesis, la medición no puede incluir el equipamiento de los clientes y tampoco los proveedores de contenido.

En otro aspecto, el señor Saiz opinó que se debe garantizar un umbral mínimo de velocidad, lo que no está claramente escrito en el proyecto de ley, ya que debe precisarse que se trata de “umbrales” y no de “velocidades”. Por otra parte, es una idea positiva que cada cliente tenga un software que le permita medir la velocidad, siempre que ésta sea representativa, midiendo promedios de uso durante un espacio de tiempo determinado. De lo contrario, se generará una “industria del reclamo”, lo que no es bueno para ninguno de los actores del sistema.

Finalmente, el invitado compartió una reflexión, respecto de si los operadores pequeños tendrán la capacidad para ser concesionarios, puesto que las concesiones de telecomunicaciones son muy gravosas, en términos de todo el trabajo administrativo que implican, y es poco probable que operadores de menor tamaño estén en condiciones de cumplir con las exigencias de la misma.

V.- DISCUSIÓN GENERAL.

Teniendo en vista los argumentos contenidos en la moción y lo expuesto por los señores Ministro de Transportes y Telecomunicaciones y Subsecretario de Telecomunicaciones, los señores diputados fueron de parecer de aprobar la idea de legislar sobre la materia.

Se estimó del todo apropiado establecer la exigencia - para quienes presten servicio de acceso de Internet, a través de conectividad fija o de conectividad móvil-, que se ofrezca una velocidad mínima garantizada, de acuerdo a lo ofrecido en sus distintos planes comerciales.

Se recordó que el acceso de internet -ya sea a través de conectividad fija o por medios inalámbricos o móvil-, ha experimentado un crecimiento exponencial, aparejado de la gran diversificación que se da en el mercado de las telecomunicaciones. Lo anterior, significó una proliferación de ofertas comerciales donde la diferencia de planes radica especialmente en la velocidad de acceso a internet.

Por otro lado, la ley N° 20.453 instauró el principio de neutralidad de la red, estableciendo derechos a favor de los usuarios de internet y obligaciones a los proveedores de acceso a internet. Con su entrada en vigencia se facultó a la Subsecretaría de Telecomunicaciones para la fiscalización de tal normativa.

El objetivo central de la mencionada disposición fue el de transparentar el mercado de telecomunicaciones en cuanto a los proveedores de acceso de internet, fijando la obligación de publicar en sus respectivos sitios web, toda la información relativa a las características del acceso a Internet ofrecido, su velocidad, calidad del enlace, diferenciando entre las conexiones nacionales e internacionales, así como la naturaleza y garantías del servicio. Se deja entregado al reglamento las condiciones mínimas que deberán cumplir los prestadores de servicio de acceso a internet en cuanto a la obligatoriedad de mantener publicada y actualizada en su sitio web información relativa al nivel del servicio contratado, que incorpore criterios de direccionamiento, velocidades de acceso disponibles, nivel de agregación o sobreventa del enlace, disponibilidad del enlace en tiempo, y tiempos de reposición de servicio, uso de herramientas de administración o gestión de tráfico, así como también aquellos elementos propios del tipo de servicio ofrecido y que correspondan a estándares de calidad internacionales de aplicación general.

También se recordó que con la dictación del decreto N° 368, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de 15 de diciembre de 2010, se fija el reglamento que regula las características y condiciones de la neutralidad de la red en el servicio de acceso a internet, que sólo establece obligación de publicidad en relación a la velocidad de acceso.

Se señaló que con la puesta en funcionamiento de los indicadores de calidad del servicio, específicamente en cuanto a la velocidad de acceso ofrecida en sus respectivos planes versus la velocidad real de acceso, tanto a nivel nacional como internacional, no se cumple en forma íntegra, entregando en promedio sólo un 30% de velocidad de acceso a internet, en conectividad internacional, que conforman los sitios a los que el 80% de los usuarios de internet accede.

Se enfatizó que con estos indicadores se demostraba que los proveedores de acceso a internet no dan cumplimiento con una calidad razonable, y que se justifican señalando que sólo garantizan acceso a sus nodos nacionales y no a los internacionales, afectando un mercado competitivo y transparente, y no existiendo incentivos que tiendan a mejorar la calidad del servicio a internet ofrecido hoy en día.

Se sostuvo que al no existir una velocidad mínima de acceso a Internet garantizada por ley, se mantendrá lo que en la actualidad sucede, y es que se realiza una verdadera "publicidad engañosa". Lo anterior, debido a que es una práctica habitual que los distintos proveedores de acceso a internet anuncien velocidades que normalmente tienen poca relación con lo que los usuarios consiguen en la práctica.

También se explicó que dado las altas tasas de reventa de los servicios de acceso a internet publicadas por parte de las empresas, hace que en la práctica los usuarios de internet no obtengan la velocidad que efectivamente están pagando.

Se recalcó la importancia de reconocer que la tecnología utilizada para acceder a Internet, ya sea por conectividad fija o móvil, influye en la velocidad real a la cual pueden acceder los usuarios, por lo que es necesario realizar un tratamiento diferenciado. Pero que ello no es óbice para establecer "cuotas de descarga" o limitaciones de utilización del servicio para disminuir la velocidad de acceso a internet que ha sido contratada.

El texto del proyecto de ley en informe fue perfeccionado en el seno de la Comisión al aprobarse sendas indicaciones patrocinadas por los señores diputados integrantes, en el sentido siguiente:

1.- En el artículo 24 k que se incorpora, se precisa que las empresas proveedoras de acceso a internet deberán garantizar los umbrales que defina la norma técnica para las velocidades de acceso ofrecidas en sus distintos planes comerciales, respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas. Garantizar rangos resulta más propio desde el punto de vista técnico.

2.- También se considera ahora que el usuario pueda 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.

3.- La norma técnica que establecerá las condiciones técnicas de operación y uso de dicho sistema o aplicación de medición, deberá explicitar 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 de tiempo determinado.

4.- Se establece la exigencia para los proveedores de acceso a internet de contar con el equipamiento adecuado, además de 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.

5.- Debe tratarse de excepciones fundadas las que permitan sustraerse de la ejecución de las mediciones de calidad del servicio por un organismo técnico independiente, constituido en Chile y con domicilio en el país. Lo anterior, sin perjuicio de las mediciones que la Subsecretaría efectúe para el cumplimiento de sus funciones.

6.- Por último, se establece que ningún proveedor de acceso a Internet ni el grupo empresarial del cual forme parte conforme al artículo 96 de la ley N° 18.045, podrá tener algún tipo de propiedad con el organismo técnico independiente

Puesta en votación la idea de legislar sobre la materia, se aprobó por unanimidad.

VI.- DISCUSIÓN PARTICULAR.

ARTÍCULO ÚNICO

Este artículo que introduce modificaciones en la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, a través de 3 números, fue objeto del siguiente tratamiento:

N° 1

Este número que introduce diversas modificaciones al artículo 24 H, a través de las cuales mejora la definición de los proveedores de acceso a internet (ISPs), estableciendo que sólo pueden ser personas jurídicas; distingue entre servicio a usuarios y servicio a otros proveedores; y establece la obligación de requerir concesión de servicio público o de servicios intermedios, **fue aprobado por asentimiento unánime, sin cambios.**

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS JENNY ÁLVAREZ (PRESIDENTA), CLEMIRA PACHECO Y ALEJANDRA SEPÚLVEDA, Y LOS DIPUTADOS SEÑORES RENÉ MANUEL GARCÍA, JAVIER HERNÁNDEZ, FELIPE LETELIER, FERNANDO MEZA, LEOPOLDO PÉREZ Y MARIO VENEGAS.

N° 2

Este número que modifica el artículo 24 I para adecuarlo a las modificaciones anteriores, dejando sólo a los proveedores de acceso a Internet como responsable de las infracciones a las obligaciones legales o reglamentarias asociadas a la implementación, operación y funcionamiento de la neutralidad de red que impidan, dificulten o de cualquier forma amenacen su desarrollo o el legítimo ejercicio de los derechos que de ella derivan, **fue aprobado por asentimiento unánime, sin cambios.**

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS JENNY ÁLVAREZ (PRESIDENTA), CLEMIRA PACHECO Y ALEJANDRA SEPÚLVEDA, Y LOS DIPUTADOS SEÑORES RENÉ MANUEL GARCÍA, JAVIER HERNÁNDEZ, FELIPE LETELIER, FERNANDO MEZA, LEOPOLDO PÉREZ Y MARIO VENEGAS.

Nº 3

Este número incorpora un nuevo artículo 24 K que, en términos generales, establece lo siguiente:

- Se obliga a los proveedores de acceso a Internet a garantizar que se cumpla con la velocidad de acceso ofrecidas en sus distintos planes comerciales tanto nacionales como extranjeras, en redes fijas o redes inalámbricas.

- Los proveedores deben poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación de medición de velocidades.

- Se obliga a establecer en los contratos entre usuarios y proveedores la velocidad de acceso ofrecida.

- Se faculta a la Subtel el establecimiento de las normas de calidad de servicio que serán requeridas a las empresas.

- Se crea un organismo técnico independiente, cuyo financiamiento y operación serán definidos en base a aportes proporcionales de los operadores según participación de mercado, que realizará mediciones de calidad de servicio, sin perjuicio de las mediciones que la Subtel efectúe. Este organismo será designado mediante 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.

- El resultado de las mediciones efectuadas por el organismo técnico 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.

Este artículo fue aprobado con las siguientes indicaciones:

a) Indicación de las diputadas señoras Jenny Álvarez y Clemira Pacheco, y de los diputados señores Felipe Letelier, Fernando Meza y Jorge Sabag:

- Para agregar en el inciso primero del artículo a continuación de la expresión “Los proveedores de acceso a Internet deben garantizar” la frase “los umbrales que defina la norma técnica para”.

- Para agregar en el inciso primero a continuación del punto “final”, que pasa a ser una “coma” la siguiente frase “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 de tiempo determinado.”.

Esta indicación fue aprobada por asentimiento unánime.

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS JENNY ÁLVAREZ (PRESIDENTA), CLEMIRA PACHECO Y ALEJANDRA SEPÚLVEDA, Y LOS DIPUTADOS SEÑORES RENÉ MANUEL GARCÍA, JAVIER HERNÁNDEZ, FELIPE LETELIER, FERNANDO MEZA, LEOPOLDO PÉREZ, JORGE SABAG Y MARIO VENEGAS.

b) Indicación de los diputados señores Leopoldo Pérez y Rene Manuel García, para reemplazar en el artículo 24 K la coma (,) a continuación de la frase “*parámetros técnicos asociados*”, por un punto seguido (.) y, en seguida, reemplazar la expresión “*cuyos resultados*” por el siguiente párrafo: “El usuario podrá poner a disposición del proveedor de acceso a Internet el resultado 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”.

Esta indicación fue aprobada por asentimiento unánime.

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS JENNY ÁLVAREZ (PRESIDENTA), CLEMIRA PACHECO Y ALEJANDRA SEPÚLVEDA, Y LOS DIPUTADOS SEÑORES RENÉ MANUEL GARCÍA, JAVIER HERNÁNDEZ, FELIPE LETELIER, FERNANDO MEZA, LEOPOLDO PÉREZ, JORGE SABAG Y MARIO VENEGAS.

c) Indicaciones de las diputadas señoras Jenny Álvarez y Clemira Pacheco, y de los diputados señores Felipe Letelier, Fernando Meza y Jorge Sabag; y de las diputadas señora Loreto Carvajal, Clemira Pacheco y Alejandra Sepúlveda y de los diputados señores René Manuel García, Gustavo Hasbún, Felipe Letelier, Fernando Meza y Leopoldo Pérez, para eliminar el inciso segundo del artículo 24 K, pasando los actuales incisos tercero, cuarto, quinto y sexto a ser los respectivos incisos segundo, tercero, cuarto y quinto.

Esta indicación fue aprobada por asentimiento unánime.

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS JENNY ÁLVAREZ (PRESIDENTA), CLEMIRA PACHECO Y ALEJANDRA SEPÚLVEDA, Y LOS DIPUTADOS SEÑORES RENÉ MANUEL GARCÍA, JAVIER HERNÁNDEZ, FELIPE LETELIER, FERNANDO MEZA, LEOPOLDO PÉREZ, JORGE SABAG Y MARIO VENEGAS.

d) **Indicación de las diputadas señoras Jenny Álvarez y Clemira Pacheco, y de los diputados señores Felipe Letelier, Fernando Meza y Jorge Sabag, para agregar en el inciso tercero a continuación de la expresión “niveles de calidad de servicio”, la frase “y equipamiento respectivo”, y eliminar después de la frase “a los valores”, la palabra “mínimos”.**

Esta indicación fue aprobada por asentimiento unánime.

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS JENNY ÁLVAREZ (PRESIDENTA), CLEMIRA PACHECO Y ALEJANDRA SEPÚLVEDA, Y LOS DIPUTADOS SEÑORES RENÉ MANUEL GARCÍA, JAVIER HERNÁNDEZ, FELIPE LETELIER, FERNANDO MEZA, LEOPOLDO PÉREZ, JORGE SABAG Y MARIO VENEGAS.

e) **Indicación de los diputados señores Leopoldo Pérez y Rene Manuel García, para agregar en el inciso cuarto a continuación de la expresión “contemplar excepciones”, la palabra “fundadas”.**

Esta indicación fue aprobada por asentimiento unánime.

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS JENNY ÁLVAREZ (PRESIDENTA), CLEMIRA PACHECO Y ALEJANDRA SEPÚLVEDA, Y LOS DIPUTADOS SEÑORES RENÉ MANUEL GARCÍA, FERNANDO MEZA, LEOPOLDO PÉREZ, JORGE SABAG Y MARIO VENEGAS.

f) **Indicaciones de las diputadas señoras Jenny Álvarez y Clemira Pacheco, y de los diputados señores Felipe Letelier, Fernando Meza y Jorge Sabag, para agregar como nuevo inciso sexto y final el siguiente: “Con todo, ningún proveedor de acceso a Internet ni el grupo empresarial del cual formen parte conforme al artículo 96 de la ley N° 18.045, podrán tener algún tipo de propiedad con el organismo técnico independiente”.**

Esta indicación fue aprobada por asentimiento unánime.

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS JENNY ÁLVAREZ (PRESIDENTA), CLEMIRA PACHECO Y ALEJANDRA SEPÚLVEDA, Y LOS DIPUTADOS SEÑORES RENÉ MANUEL GARCÍA, FERNANDO MEZA, LEOPOLDO PÉREZ, JORGE SABAG Y MARIO VENEGAS.

Artículo primero transitorio

Este artículo, que fija un plazo de 6 meses para aplicar obligación de inciso primero del artículo 24K, esto es, para garantizar las velocidades de acceso a Internet; y poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación de medición de velocidad, **fue aprobado por asentimiento unánime, sin cambios.**

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS JENNY ÁLVAREZ (PRESIDENTA), CLEMIRA PACHECO Y ALEJANDRA SEPÚLVEDA, Y LOS DIPUTADOS SEÑORES RENÉ MANUEL GARCÍA, FERNANDO MEZA, LEOPOLDO PÉREZ, JORGE SABAG Y MARIO VENEGAS.

Artículo segundo transitorio

Este artículo, que otorga un plazo de 3 meses a los operadores para solicitar concesiones de servicio público o de servicios intermedios, según corresponda y establece medidas para agilizar el procedimiento de autorización, **fue aprobado por asentimiento unánime, sin cambios.**

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS JENNY ÁLVAREZ (PRESIDENTA), CLEMIRA PACHECO Y ALEJANDRA SEPÚLVEDA, Y LOS DIPUTADOS SEÑORES RENÉ MANUEL GARCÍA, FERNANDO MEZA, LEOPOLDO PÉREZ, JORGE SABAG Y MARIO VENEGAS.

VII.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADOS POR LA COMISIÓN.

1.- Artículos rechazados:

No hay.

2.- Indicaciones rechazadas:

Indicación de las diputadas señoras Loreto Carvajal, Clemira Pacheco y Alejandra Sepúlveda y de los diputados señores René Manuel García, Gustavo Hasbún, Felipe Letelier, Fernando Meza y Leopoldo Pérez.

A la letra d) del número 1) del artículo único del proyecto, para reemplazar en el inciso final nuevo propuesto al artículo 24 H la expresión “concesión del servicio público” por “permiso”.

Indicación de las diputadas señoras Loreto Carvajal y Alejandra Sepúlveda y de los diputados señores René Manuel García, Gustavo Hasbún, Felipe Letelier, Fernando Meza y Leopoldo Pérez.

Al número 3) del artículo único del proyecto de ley, para realizar las siguientes modificaciones al artículo 24 K nuevo propuesto:

a) En su inciso primero para reemplazar la frase “Los proveedores de acceso a internet deberán garantizar las velocidades de acceso ofrecidas en sus distintos planes comerciales”, por la frase “Aquellos proveedores de acceso a internet que realicen oferta de velocidades en cualquiera de sus planes comerciales, deberán garantizar dichas condiciones a sus usuarios”;

b) En su inciso primero para reemplazar la frase “tendrán valor de presunción simplemente legal” por la frase “se podrán acompañar como antecedente”.

Indicación de las diputadas señoras Loreto Carvajal, Clemira Pacheco y Alejandra Sepúlveda y de los diputados señores René Manuel García, Gustavo Hasbún, Felipe Letelier, Fernando Meza y Leopoldo Pérez.

En su inciso tercero para anteponer a la expresión “Los proveedores”, la expresión “Con todo,” y para reemplazar la expresión “valores mínimos” por la expresión “umbrales exigibles”.

Indicación diputado Leopoldo Pérez

Para suprimir del inciso tercero del artículo 24 K la expresión “, y a toda otra materia que se estime necesaria en este ámbito”.

Indicación de las diputadas señoras Loreto Carvajal, Clemira Pacheco y Alejandra Sepúlveda y de los diputados señores René Manuel García, Gustavo Hasbún, Felipe Letelier, Fernando Meza y Leopoldo Pérez.

En el inciso cuarto del artículo 24 K, para reemplazar la expresión “y” que se encuentra entre las expresiones “en el país” y “cuyo financiamiento”, por la frase “cuyo labor principal será la ejecución de las mediciones de esta ley y demás funciones que se establezcan en las bases establecidas en el inciso siguientes. El”.

Indicación diputado Leopoldo Pérez

a) Para suprimir en el inciso quinto del artículo 24 K la frase “*los proveedores del servicio de acceso a Internet, previa aprobación de las bases de dicha licitación por parte de*”.

b) Para suprimir del inciso quinto del artículo 24 K, la frase “*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*”.

c) Para suprimir del inciso sexto del artículo 24 K la expresión “, *entre otros fines,*”.

Indicación de las diputadas señoras Loreto Carvajal, Clemira Pacheco y Alejandra Sepúlveda y de los diputados señores René Manuel García, Gustavo Hasbún, Felipe Letelier, Fernando Meza y Leopoldo Pérez.

En el inciso final del artículo 24 K para reemplazar la expresión “será” por la expresión “podrá ser”.

VIII.- ADICIONES Y ENMIENDAS APROBADAS POR LA COMISIÓN.

AL ARTÍCULO ÚNICO.-

N° 3

1.- Ha agregado en el inciso primero del artículo 24 K a continuación de la expresión “Los proveedores de acceso a Internet deben garantizar” la frase “los umbrales que defina la norma técnica para”.

2.- Ha reemplazado en el artículo 24 K la coma (,) a continuación de la frase “*parámetros técnicos asociados*”, por un punto seguido (.) y, en seguida, ha sustituido la expresión “*cuyos resultados*” por el siguiente párrafo:

“El usuario podrá poner a disposición del proveedor de acceso a Internet el resultado 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”.

3.- Ha incorporado en el inciso primero del artículo 24 K a continuación del punto “final”, que pasa a ser una “coma” la siguiente frase “,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 de tiempo determinado.”.

4.- Ha eliminado el inciso segundo del artículo 24 K nuevo propuesto, pasando los actuales incisos tercero, cuarto, quinto y sexto a ser los respectivos incisos segundo, tercero, cuarto y quinto.

5.- Ha agregado en el inciso tercero del artículo 24 K a continuación de la expresión “niveles de calidad de servicio”, la frase “y equipamiento respectivo”.

6.- Ha suprimido en el inciso tercero del artículo 24 K, después de la frase “a los valores”, la palabra “mínimos”.

7.- Ha incorporado en el inciso cuarto del artículo 24 K, a continuación de la expresión “contemplar excepciones”, la palabra “fundadas”.

8.- Ha agregado un nuevo inciso final, del siguiente tenor: “Con todo, ningún proveedor de acceso a Internet ni el grupo empresarial del cual formen parte conforme al artículo 96 de la ley N° 18.045, podrán tener algún tipo de propiedad con el organismo técnico independiente.”.

Como consecuencia de lo antes expuesto, y por las otras consideraciones que en su oportunidad dará a conocer la señora diputada informante, la Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones recomienda aprobar el siguiente:

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 los umbrales que defina la norma técnica para 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. 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 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, 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 de tiempo determinado.

Los proveedores de acceso a Internet deberán cumplir con los niveles de calidad de servicio y equipamiento respectivo 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 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 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 conforme al artículo 96 de la ley N° 18.045, podrán tener algún tipo de propiedad con el organismo técnico independiente.

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.

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.”.

SALA DE LA COMISIÓN, a 11 de enero de 2016.

Tratado y acordado en sesiones de fecha 7 y 14 de julio, 9 y 29 de septiembre, 13 de octubre, 24 de noviembre de 2015 y 5 de enero de 2016, con asistencia de las diputadas señoras **Jenny Alvarez (Presidenta)**, **Loreto Carvajal**, **Clemira Pacheco** y **Alejandra Sepúlveda**, y los diputados señores **German Becker** en reemplazo de **René Manuel García**, **René Manuel García**, **Gustavo Hasbún**, **Javier Hernández**, **Felipe Letelier**, **Fernando Meza**, **Iván Norambuena**, **Leopoldo Pérez**, **Jorge Sabag** y **Mario Venegas**.



ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión