

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

MODIFICA RESOLUCION N° 669 EXENTA, DE 2001 QUE FIJA INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y SISTEMA DE PUBLICIDAD DE LOS MISMOS (Resolución)

Núm. 1.493 exenta.- Santiago, 12 de noviembre de 2001.- Vistos:

- a) La ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.
- b) El decreto ley N°1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- c) La resolución exenta N°1.483, de 22 de octubre de 1999, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que fija procedimiento y plazo para establecer y aceptar conexiones entre ISPs.
- d) La resolución exenta N°698, de 30 de junio de 2000, que fija indicadores de calidad de los enlaces de conexión para cursar tráfico nacional de Internet y sistema de publicidad de los mismos.
- e) La resolución exenta N°669, de 1 de junio de 2001, que fija indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet y sistema de publicidad de los mismos.
- f) La resolución N°55, de 1992, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por la resolución N°520, de 1996, ambas de la Contraloría General de la República.

Considerando:

a) Que la resolución exenta N°669 tiene por objeto principal el proveer a la industria del acceso a Internet de un instrumento que disminuya las asimetrías de información entre usuarios e ISPs, particularmente en lo que se refiere a la calidad del servicio de Internet, de manera de salvaguardar la debida protección de los derechos de los usuarios;

b) Que el artículo primero transitorio de dicha norma establece un período de prueba de 3 meses para comenzar la medición de los indicadores referidos en ésta;

c) Que, de conformidad a lo indicado en el artículo segundo transitorio de la norma en comento, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría, debe evaluar los resultados del período de prueba señalado en el considerando anterior y de considerarlo pertinente, emitir las indicaciones que sean necesarias para la correcta aplicación de la misma;

d) Que, como parte del proceso de evaluación, la Subsecretaría realizó reuniones con los ISPs a través de la Asociación de Proveedores de Internet (API), con el propósito de definir condiciones técnicas estándares para llevar a cabo la implementación de la medición y publicación de los indicadores señalados en la norma;

e) Que, con ocasión de las reuniones mantenidas con la Subsecretaría, la API propuso la inclusión de otro indicador que aportará a medir la calidad del servicio de plataformas de acceso conmutado;

f) Que, la evaluación realizada ha concluido que la medición de los parámetros 2 y 3 establecidos en el artículo 2 de la citada norma, constituiría una operación compleja y costosa para muchos ISPs, ya que significaría intervenir las plataformas de servicios, degradando la calidad del mismo;

g) Que los indicadores citados en la letra anterior pueden ser medidos directamente por los usuarios a través del software de medición que los ISPs pondrán a su disposición de acuerdo a lo indicado en la resolución en comento,

R e s u e l v o:

Artículo primero. Apruébanse las siguientes modificaciones a la resolución exenta N°669, de 01 de junio de 2001, que fija indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet desde la perspectiva del usuario, y el sistema de publicación de los mismos:

1. Agrégase a continuación del punto b) del artículo 1, el siguiente punto: “c) Módem: Dispositivo de comunicaciones que modula o convierte una señal digital a una señal analógica y demodula o convierte una señal analógica a una señal digital, con el propósito que dicha señal sea transmitida”.
2. Suprímase del punto 3 del artículo 2, la siguiente expresión: “y presentada en tres parámetros: promedio, máxima y mínima”.
3. Agrégase a continuación del punto 3, del artículo 2, el siguiente punto: “4. Porcentaje de módems disponibles: corresponde al porcentaje de módems que están disponibles respecto del total de módems con que cuenta el ISP para ofrecer conexión vía conmutada, durante un período de tiempo determinado.”
4. Sustitúyase del inciso tercero del artículo 2 el siguiente texto: “Los parámetros indicados en los números 1 y 2 se medirán” por el siguiente: “La medición del indicador 1 por parte de los ISPs que ofrezcan conexión vía conmutada, se realizará”.
5. Del artículo 4, sustitúyase la mención: “estos” por “los”. Agréguese la mención “1 y 4” posterior a la palabra “indicadores” y anterior a la palabra “será”. Además, en el mismo artículo, sustitúyase la frase “la medición y publicación del indicador tasa de transferencia de datos” por “lo establecido en el artículo siguiente”.

Artículo segundo. Las modificaciones dispuestas en el artículo primero, así como el texto refundido que se fija en el artículo tercero, comenzarán a regir a contar del primer día hábil del tercer mes siguiente al de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo tercero. Atendido lo dispuesto en los artículos anteriores, fíjese como texto refundido de la referida norma técnica que fija indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet y sistema de publicidad de los mismos, el siguiente:

TITULO I

De las definiciones

Artículo 1º: Para los efectos de esta norma se entenderá por:

- a) Conexión conmutada:
Forma de acceso a la red Internet donde la conexión es realizada por medio del uso de la Red Pública Telefónica, durante el tiempo que dure dicha conexión. Para estos efectos, se entenderá por Red Pública Telefónica aquella constituida de conformidad a lo dispuesto en el artículo 9º del decreto supremo N°425, de 1996, modificado por decreto supremo N°697, de 2000, ambos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento del Servicio Público Telefónico.
- b) Conexión dedicada:
Conexión a la red Internet efectuada a través de un enlace de comunicación permanente, que puede ser monousuario o multiusuario.
- c) Módem:
Dispositivo de comunicaciones que modula o convierte una señal digital a una señal analógica y demodula o convierte una señal analógica a una señal digital, con el propósito que dicha señal sea transmitida.

Sin perjuicio de las definiciones precedentes, para aquellos términos no definidos en la presente norma deberá estarse a lo dispuesto en las resoluciones exentas N°1.483, de 1999, y N°698, de 2000, ya individualizadas.

TITULO II

De los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet

Artículo 2º: Establézcase el siguiente conjunto mínimo de indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet:

1. Tasa de éxito de los intentos de conexión: corresponde al porcentaje de los intentos de conexión que culminan en una conexión exitosa a Internet, calculado sobre el total de intentos de conexión durante un período de tiempo determinado.
2. Tiempo promedio de establecimiento de la conexión: corresponde al promedio de los tiempos de espera en que se incurre para hacer efectiva la conexión a Internet, calculado sobre un total de conexiones exitosas durante un período de tiempo determinado.
3. Tasa de transferencia de datos: corresponde a la velocidad media con que los datos son transferidos desde la red del ISP al usuario conectado a éste, durante períodos de tiempo determinados, medida en bits por segundo.
4. Porcentaje de módems disponibles: corresponde al porcentaje de módems que están disponibles respecto del total de módems con que cuenta el ISP para ofrecer conexión vía conmutada, durante un período de tiempo determinado.

La medición del indicador 1) por parte de los ISPs que ofrezcan conexión vía conmutada, se realizará en el entorno de control de los ISPs, vale decir, desde los equipos de acceso remoto, bancos de módems, hacia el interior de los ISPs.

TITULO III

De las mediciones

Artículo 3º: La metodología y condiciones para la implementación de las mediciones de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet, deberán ser estándares para todos los ISPs.

Artículo 4º: La medición y publicación de los indicadores 1 y 4 será obligatoria respecto al servicio de acceso a Internet provisto mediante conexión conmutada. Aquellos ISPs que provean el servicio de acceso a Internet vía Cable Módem o ADSL, sólo estarán obligados a lo establecido en el artículo siguiente.

Artículo 5º: Los ISPs deberán poner en sus respectivos sitios web un software de medición de los indicadores establecidos en los números 2 y 3 del artículo 2º de esta norma. Este software deberá estar a disposición de los usuarios para ser descargado, y deberá ser capaz de medir los indicadores referidos respecto de, a lo menos, los servicios Web, FTP y Mail. El software seleccionado por los ISPs para realizar la medición deberá ser puesto a disposición de la Subsecretaría para su aprobación, previo a su colocación en los respectivos sitios Web.

Artículo 6º: La Subsecretaría velará por que los indicadores publicados sean ajustados a la realidad, pudiendo implementar una plataforma de muestreo y medición de cada uno de los ISPs, y publicar dichos resultados. Los ISPs deberán otorgar a la Subsecretaría todas las facilidades necesarias para la realización de estas funciones.

TITULO IV

De la publicación en una página web de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet

Artículo 7º: Los valores correspondientes a las mediciones de los indicadores de calidad señalados en el título II precedente, deberán publicarse en páginas web de público conocimiento y de libre acceso, las que serán de responsabilidad de cada ISP. Cada una de dichas páginas deberá incluir vínculos a las páginas web en que los demás ISPs hayan publicado sus respectivas mediciones o un vínculo a la página web de la asociación gremial de agrupa a los ISPs. En la misma página web, o en páginas derivadas de ella, se deberá

entregar información histórica de los indicadores mencionados, a saber, información semanal, mensual, cuatrimestral y anual.

La página web señalada en el párrafo precedente, deberá entregar, al menos, la información establecida en el artículo 2 de esta norma. Dicha información será actualizada en línea, con la periodicidad que corresponda.

Adicionalmente, en dicha página web, cada ISP tendrá la obligación de indicar a los usuarios la configuración mínima del equipamiento terminal que éstos necesitan para que el servicio que reciban refleje los niveles de calidad que se desprenden de los indicadores exhibidos por dicho ISP.

TITULO V

De los reclamos e infracciones

Artículo 8º: Los reclamos que se deriven de la aplicación de la presente norma deberán tramitarse de conformidad a lo dispuesto en el decreto supremo N°556, de 1997, modificado por decreto supremo N°533, de 2000, ambos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 9º: Las infracciones a la presente norma técnica serán sancionadas por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 36º y siguientes de la ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

Disposición final

Artículo 10º: La presente norma será aplicable al servicio de acceso a Internet cuya conexión se realice por medio del uso de la Red Pública Telefónica Móvil, una vez que la Subsecretaría así lo determine mediante resolución fundada o dicte en su defecto la norma pertinente.

TITULO VI

Artículos transitorios

Artículo primero: Para los efectos previstos en la presente norma, establécese un período de prueba de 3 meses para comenzar la medición de los indicadores señalados en el artículo 2º, al término del cual comenzará la publicación oficial de dichos indicadores. Dicho plazo se contará a partir de la fecha de publicación de la presente norma en el Diario Oficial.

Artículo segundo: Diez días antes del término del plazo establecido en el artículo anterior, la Subsecretaría evaluará los resultados del período de prueba, y de considerarlo pertinente, emitirá las indicaciones que sean necesarias para la correcta aplicación de la presente norma.

Anótese y publíquese en el Diario Oficial.- Christian Nicolai Orellana, Subsecretario de Telecomunicaciones.