

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

FIJA INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y SISTEMA DE PUBLICIDAD DE LOS MISMOS

(Resolución)

Santiago, 1 de junio de 2001.- Con esta fecha se ha resuelto lo que sigue:

Núm. 669 exenta.- 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 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 corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría, velar por la correcta instalación, operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones, como asimismo, la aplicación y control de la ley y sus reglamentos y la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones;
- b) Que, asimismo, corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría, la protección de los derechos del usuario, sin perjuicio de las acciones judiciales y administrativas a que éstos tengan derecho;
- c) Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 7° de la resolución exenta N° 1.483, de 22 de octubre de 1999, este órgano de Estado fijó en la resolución exenta N° 698 de 30 de junio de 2000, ambas de la Subsecretaría, los indicadores de calidad de los enlaces de conexión para cursar tráfico nacional de Internet y sistema de publicidad de los mismos, considerando las propuestas de los ISPs;
- d) Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 12° de la resolución exenta N° 698, ya citada, corresponde a la Subsecretaría, considerando las propuestas de los ISPs, definir el conjunto de indicadores de calidad específicos del servicio de acceso a Internet desde la perspectiva de un usuario final, junto con el sistema de publicación correspondiente;
- e) Que, por tanto, esta norma viene a completar un conjunto de normas dictadas por el Gobierno en razón de la preocupación por la calidad del servicio de Internet y su consiguiente masificación, sumado a la debida protección de los derechos de los usuarios;
- f) Que, la información proporcionada a través de los mecanismos dispuestos en la presente norma, se encontrará a disposición de los usuarios del servicio de acceso a Internet y, en uso de mis atribuciones legales;

Resuelvo:

Fíjase la siguiente norma técnica para el establecimiento de indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet desde la perspectiva del usuario, y el sistema de publicación de los mismos.

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.

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 y presentada en tres parámetros: promedio, máxima y mínima. Los parámetros indicados en los números 1 y 2 se medirán en el entorno de control de los ISPs, vale decir, desde los equipos de acceso remoto, banco 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 estos indicadores 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 la medición y publicación del indicador tasa de transferencia de datos.

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 6°: La Subsecretaría velará porque 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 7°: 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 que 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 8°: 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 9°: Las infracciones a la presente norma técnica serán sancionadas por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 36° y siguientes de la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

Disposición Final

Artículo 10°: 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 2°, 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.

Lo que transcribo para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Rossella Cominetti Cotti-Cometti, Jefe División Política Regulatoria y Estudios (S).