

**REF.: FIJA SENTIDO Y ALCANCE DEL  
DECRETO N°368, DE FECHA 15 DE  
DICIEMBRE DE 2010, REGLAMENTO  
QUE REGULA LAS  
CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES  
DE LA NEUTRALIDAD DE LA RED EN  
EL SERVICIO DE ACCESO A  
INTERNET, EN EL SENTIDO QUE  
INDICA./**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 6267 /**

**SANTIAGO, 14 NOV. 2011**

**VISTOS:**

- a) El Decreto Ley N° 1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones;
- b) La Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante la Ley;
- c) El Decreto N° 368, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que aprobó el Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, en adelante el Reglamento;
- d) La Resolución Exenta N° 1.483, de 1999, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que fija Procedimiento y Plazo para Establecer y Aceptar Conexiones entre ISP;
- e) La Resolución Exenta N° 698 de 2000, de la Subsecretaría, que fija Indicadores de Calidad de los Enlaces de Conexión para Cursar el Tráfico Nacional de Internet y Sistema de Publicidad de los Mismos;
- f) Resolución Exenta N° 3.729 de 2011, que aprueba Protocolo para las Mediciones de Indicadores Establecidos en Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el servicio de acceso a Internet;
- g) La Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la Republica; y



**CONSIDERANDO:**

- a) La facultad interpretativa que confiere a esta Subsecretaría de Estado, el artículo 6°, inciso segundo de la Ley;
- b) Lo dispuesto en los artículos 24° H, 24° I, 24°J y 27° de la Ley, y el Reglamento citado en la letra c) de los Vistos, que regulan el ejercicio de los derechos y obligaciones que derivan de la misma respecto al principio de Neutralidad en la Red;
- c) Que, en efecto, la convergencia tecnológica resultante de la interacción entre la informática y las telecomunicaciones, se ha traducido en una creciente independencia entre las redes o plataformas tecnológicas y los servicios que son provistos a través de éstas, en particular los servicios que hacen uso de Internet;
- d) Que, por su parte, y aparejada a la evolución tecnológica y a sus efectos en la industria de las telecomunicaciones, cabe señalar que el nivel de penetración y la relevancia social de servicios de telecomunicaciones que son considerados ejes fundamentales en el desarrollo nacional, hace indispensable para las autoridades sectoriales intensificar la regulación de los mismos, perfeccionando el tratamiento de aspectos que promuevan la máxima información y transparencia para los usuarios finales –tanto en su oferta, como en su contratación y suministro-, el libre acceso y la eliminación de eventuales barreras de salida, así como la libertad de elección respecto del acceso o no a prestaciones;
- e) Que, resulta necesario establecer un estándar común al que deben apegarse todos los ISP, para la publicidad de la información que el reglamento ordena mantener disponible a todos los usuarios del servicio;
- f) Que, uno de los elementos vitales para informar de manera adecuada a los usuarios respecto de la tasa de agregación, es la distinción entre accesos nacionales e internacionales, de tal forma que exista total transparencia hacia los usuarios respecto de la capacidad contratada; y en uso de mis atribuciones legales;

#### **RESUELVO:**

Fijase en el siguiente sentido y alcance las disposiciones que se indican del Decreto Supremo N° 368 de 15 de diciembre de 2010, que aprueba el Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, para aquellos usuarios que suscriban contratos de adhesión con los Proveedores de Acceso a Internet.

#### **Artículo 1°. De la Información sobre Planes y Servicios Ofertados a los Usuarios.**

Según lo establecido en el artículo 5° del Reglamento sobre Neutralidad de Red, la descripción, difusión y publicidad de las características comerciales y técnicas de los diferentes planes o servicios ofertados por los ISP, sin perjuicio de la forma en que se comercialicen, ya sea individualmente o paquetizados junto a otros servicios, deberá contener para los servicios ofertado, como mínimo la siguiente información, en el orden que se indica:

- a) El nombre y precio del plan;
- b) La velocidad publicitada en cada plan:  
Velocidad que deberá expresarse como un rango de velocidad y, por consiguiente informar una velocidad máxima y una velocidad mínima.  
Estos rangos de velocidad se deben expresar en MBPS (Megabits/seg.) e informarse en forma separada para velocidad de subida y bajada, indicando claramente en el caso que existan diferencias en las ofertas de sus servicios de accesos nacionales e internacionales.
- c) Para tecnologías inalámbricas o redes móviles, en la oferta de los servicios deberá expresarse claramente que los rangos de velocidad están sujetos a la variabilidad y comportamiento probabilístico del servicio de acceso inalámbrico a Internet, inherentes a este tipo de tecnologías, para ello deberán entregar la siguiente información: mapas de cobertura por tipo de tecnología, propagación de señales, velocidades medias esperadas y toda aquella información que permita un cabal conocimiento de los usuarios cuando optan a este tipo de servicios.
- d) La tasa de agregación o factor de reventa:  
Se deberá especificar expresamente la tasa de reventa para servicios de internet para accesos nacionales o internacionales, para cuyo efecto aplicará lo siguiente:
  - i. Esta tasa corresponderá al cociente entre la suma de las velocidades contratadas por todos los usuarios y la capacidad real contratada en Mbps en el enlace nacional o internacional, según corresponda.
  - ii. La capacidad real contratada del enlace debe corresponder con el mismo segmento de usuarios usados en el denominador de la fórmula.
  - iii. Para efectos de definir la tasa de reventa o agregación, el ISP deberá excluir el tráfico correspondiente a enlaces que provea como servicio de acceso nacional o internacional a otros ISPs.
  - iv. La capacidad contratada de enlaces debe ser presentada separadamente para internet fijo y móvil.
- e) Límites de Descarga y Servicio de Roaming:  
En los casos que el respectivo plan establezca límites de descarga, éstos deberán ser informados en forma destacada e indicarse expresamente el precio por unidad ofertada (Mega, Giga o Tera byte).

De la misma forma se deberán explicitar el precio y características del servicio roaming de datos, información que al menos debe contemplar lo siguiente: precio, la vigencia, la cuota de tráfico, el valor del tráfico adicional, según el país o región. Asimismo, se deberán establecer procedimientos, para que expresamente los usuarios activen el referido servicio.

## **Artículo 2°. De la Información común a los Planes y Servicios Ofertados a los Usuarios.**

Según lo establecido en el artículo 5° del Reglamento, letra f), en caso de existir medidas de gestión de tráfico y administración de red, se deberán especificar las características y la forma en que impactan a la totalidad o a un grupo de planes específicos.

La aplicación de dichas medidas, deberán ser no discriminatorias entre usuarios de los mismos servicios y deberán ajustarse a lo siguiente:

- i. Deberán ser estáticas y no pueden ser modificadas unilateralmente;
- ii. Se deberán publicar en el sitio web, con acceso desde la descripción de cada plan que comercialice el ISP;
- iii. Dichas medidas deberán quedar consignadas expresamente en el contrato de suministro respectivo;

- iv. Se deberá indicar claramente el impacto que tienen estas medidas en el o los planes, en especial su impacto en las aplicaciones, en los contenidos y en la velocidad del plan o servicio respectivo.
- v. Para los casos de ofertas, en que existan elementos de red que impliquen restricciones o concentraciones de tráfico, que afecten la velocidad u otros indicadores, los ISP deberán establecer en sus planes u ofertas específicas que la velocidad ofertada contempla las restricciones que imponen los elementos de red, lo que además deberá ser consignado en los contratos de suministro respectivo.
- vi. Las medidas de administración de congestiones podrán ser ejecutadas solo con carácter excepcional y de manera no discriminatoria entre usuarios. Ellas podrán ser implementadas, ante situaciones de fuerza mayor o caso fortuito no imputables a los ISP que generen congestión de red.  
Cada vez que un ISP aplique una práctica de este tipo deberá comunicarla, en forma destacada en su sitio Web, describiendo sus características, duración, zonas y servicios afectados, y en especial los potenciales efectos en el servicio prestado a los usuarios finales.

### **Artículo 3°. De la Información Técnica y de Calidad de los Servicios Ofertados**

Toda la información técnica que debe publicarse, de conformidad a lo prescrito en el inciso 3° del artículo 5° del Reglamento, por cada ISP, deberá contener como mínimo la siguiente información y bajo los formatos señalados a continuación:

- a) Los indicadores técnicos de calidad que deben informarse, de conformidad a lo dispuesto en el Reglamento, deberán representarse en gráficos en base a la medición definida en el respectivo protocolo de medición, información que deberá ser actualizada trimestralmente.  
La velocidad de transmisión efectiva deberá ser expresada en Mbps, y debe contener al menos la siguiente información; velocidad máxima, velocidad mínima, velocidad promedio y su desviación estándar, según se establece en artículo 5°, letra c), punto 2) del Reglamento.  
Para estos efectos, se debe establecer claramente la ubicación de los puntos de medición distantes (ubicación de los servidores distantes utilizados para la medición, en los ámbitos locales, nacionales e internacionales);
- b) Tiempo de reposición para los percentiles 80% y 95% y el porcentaje de fallas reparadas dentro del tiempo objetivo de cada ISP.
- c) Calidad y Disponibilidad de los enlaces nacionales e internacionales, con sus respectivos puntos de interconexión, precisándose según enlace:
  - i. Tasa de ocupación en porcentaje, indicando tráfico de bajada y subida.
  - ii. Latencia en milisegundos.
  - iii. Pérdida de paquetes en porcentaje.
- d) Los ISP's deberán disponer de una aplicación reconocida, de fácil acceso para los usuarios, que permita a estos medir las velocidades de los accesos nacionales e internacionales a Internet, especificando claramente la localización de él o los puntos de medición del extremo distante. El usuario debe tener la posibilidad de imprimir el resultado de la medición.
- e) Finalmente, el sitio Web del ISP, debe tener un link para acceso al sitio Web de la Subsecretaría de Telecomunicaciones con el nombre "Ley de Neutralidad", dado por: [http://www.subtel.gob.cl/prontus\\_subtel/site/artic/20110630/pags/20110630171723.html](http://www.subtel.gob.cl/prontus_subtel/site/artic/20110630/pags/20110630171723.html)

#### **Artículo 4°. Publicidad de los Procedimientos de Descuentos e Indemnizaciones.**

Los ISP deberán informar, a través de sus sitios webs y en los medios de atención a clientes, los procedimientos de descuentos e indemnizaciones que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 27° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, aplican con respecto a cada uno de los servicios de Internet que comercializan.

Para efectos de eximirse de la obligación de indemnizar por la concurrencia de caso fortuito y/o fuerza mayor, deberá acreditarse la concurrencia de dicha circunstancia, no sólo al momento de inicio del hecho que motivó la indisponibilidad del servicio de acceso a Internet, sino también durante todo el tiempo en que aquélla se mantenga, debiendo asimismo probar la existencia de la debida relación de causalidad entre dicho hecho o circunstancia y la indisponibilidad del servicio de acceso a Internet durante todo el tiempo en que esta última persista.

#### **Artículo 5°. Del Cumplimiento de la Presente Resolución.**

Los usuarios del servicio de acceso a Internet podrán efectuar reclamos, de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 28° Bis de la Ley y su Reglamento, respecto de los eventuales incumplimientos a la Ley, el Decreto Supremo N° 368 de 2011 y de la presente resolución, en las que hubieren incurrido los ISP, sin perjuicio de las materias cuya regulación corresponda a otros organismos.

Para los efectos de lo dispuesto en el inciso anterior, los usuarios al efectuar reclamos podrán acompañar el resultado impreso de la medición de la velocidad de bajada, subida y latencia, efectuada a través de un servicio de medición de velocidad nacional e internacional disponible en la red internet, registrando la dirección IP correspondiente y la localización del servidor distante utilizado para la medición.

Asimismo, los ISP deberán proporcionar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, los contratos relacionados con la contratación de anchos de bandas para los enlaces nacionales e internacionales y sus SLA asociados, lo cual permitirá asegurar una homologación en el cálculo y en la forma de medir a cada ISP, en cuanto a los indicadores de calidad y disponibilidad de enlaces y tasa de agregación nacional e internacional.

**ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL**



**JORGE ATTON PALMA**  
**SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES**