

CONSULTA PÚBLICA SOBRE NORMATIVA PARA EJECUTAR LA LEY N° 21.046 SOBRE LA OBLIGACIÓN DE UNA VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA DE ACCESO A INTERNET

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de realizar procesos participativos e inclusivos, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) realiza esta consulta pública de carácter voluntario que permita la participación y contribución integral de todos los actores que tengan interés en el tema; ciudadanos, empresas, academia, organizaciones de consumidores, ONG, sector público y comunidad en general. Esta iniciativa tiene como finalidad recopilar información relevante que servirá como insumo para definir los respectivos aspectos técnicos, económicos y jurídicos para las normativas a desarrollar.

Atendidas las últimas modificaciones a la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones en relación con el servicio de acceso a Internet, en especial a los artículos 24 H, 24 I e incorporación del artículo 24 K, a través de la Ley N° 21.046, publicada el 25 de noviembre del año 2017 y cuyo propósito principal es establecer la Obligación de garantizar una Velocidad Promedio de acceso a Internet por parte de las empresas proveedoras de dicho servicio, el Ministerio y Subtel deben generar la normativa reglamentaria y técnica conducente a hacer operativas las nuevas exigencias legales.

De acuerdo a la ley ya señalada, los proveedores de acceso a Internet deben poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de las velocidades y parámetros técnicos y deberán garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso, tanto de subida como de bajada, para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión, ofrecidas en sus diferentes planes comerciales, respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas. Las mediciones de velocidad de acceso deben ser representativas para cada usuario en particular.

Los resultados de las mediciones tendrán el valor de presunción simplemente legal en los procedimientos de reclamo a que hubiere lugar de conformidad al artículo 28 bis de la ley General de Telecomunicaciones. A tal fin el usuario deberá poner a disposición del proveedor de acceso a Internet el resultado de dichas mediciones solicitando la reparación o restitución del servicio, así como una compensación por el tiempo en que el servicio no se hubiese encontrado disponible o funcionando de forma defectuosa. En tal caso, al rechazo por parte del proveedor de la reclamación efectuada por el usuario se deberán acompañar los antecedentes que desvirtúen la presunción. El no hacerlo será causal suficiente para que la Subsecretaría resuelva en favor del usuario.

En todo contrato que se celebre entre uno o más usuarios y un proveedor de acceso a Internet deberán quedar establecidas las velocidades promedio de acceso comprometidas, en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión, y las demás características técnicas del servicio ofrecido que establecerá la Subsecretaría y la restante normativa aplicable, respecto tanto de las

conexiones nacionales como de las internacionales. Asimismo, en la publicidad y las ofertas comerciales, deberán consignarse dichas velocidades promedio, en los distintos tramos horarios de mayor o menor congestión y, en caso de publicitarse velocidades máximas u otra característica relevante que la reemplace, aquéllas deberán destacarse de la misma forma que éstas.

Por ende, y dadas las materias cuyo desarrollo la ley encomienda a las referidas autoridades, el contenido de la consulta se estructura en base a los siguientes temas:

1. Medición de Velocidad Individual.
2. Organismo Técnico Independiente que realiza mediciones representativas de las redes de los proveedores de acceso a Internet y de los usuarios individuales.
3. Contratos, publicidad y ofertas bajo denominación Banda Ancha.
4. Reclamos y Compensaciones
5. Generales

1. Medición de Velocidad Individual.

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

Para lo expuesto, se deberán definir una gran variedad de cosas, entre otra, se tienen:

- Los parámetros técnicos que se medirán
- Las informaciones adicionales que se obtendrán de los equipos de los usuarios y de los equipos de red de los ISPs, a efecto de determinar la validez de la medición
- La forma en que se realizarán las mediciones
- Los límites de las mediciones nacionales e internacionales
- La definición de tramos horarios de mayor y menor congestión
- La ubicación y cantidad de servidores, contra los cuales se realizaran las mediciones
- La cantidad de mediciones en cada horario
- El tamaño de datos transmitidos por cada medición
- El impacto en la capacidad de la red del ISP
- Las condiciones para que un grupo de mediciones sea representativa para un usuario en particular
- Los sesgos que afecten las correctas mediciones, como por ejemplo; condiciones en el equipo del lado usuario
- El cálculo del porcentaje de cumplimiento de velocidad promedio de acceso

- 1.1. ¿Estima conveniente medir la velocidad con una o varias sesiones del protocolo TCP?
- 1.2. ¿Qué característica relevante debiera tener para la medición de velocidad el sistema o aplicación de medición individual?
- 1.3. ¿Cómo visualiza la aplicación o sistema de mediciones individuales para el usuario, qué parámetros debiera mostrar?
- 1.4. ¿Qué aportes o comentarios podría indicar sobre la forma y condiciones de las mediciones?
- 1.5. ¿Qué cantidad de mediciones considera adecuadas para que sean representativas para un usuario en particular y en qué período de tiempo?, ¿Qué tamaño de información a transmitir en una medición de velocidad encuentra adecuada (fijo o variable)? y ¿Cuánto debiera demorar una medición de velocidad individual?. Favor, argumente sus respuestas.

Se agradece su opinión o comentario respecto a cualquier tema a considerar en torno a la medición individual.

2. Organismo Técnico Independiente

Existirá un Organismo Técnico Independiente, en adelante OTI, que realizará las mediciones individuales descritas en el punto anterior y las mediciones de calidad de red a través de Sondas ubicadas en las redes de los ISP. El resultado de las mediciones de calidad de red efectuadas por el OTI 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.

- 2.1. Respecto a las informaciones que almacena el OTI, ¿Qué datos relevantes debieran incluirse en las mediciones individuales y de calidad de red, por qué? (tales como: potencia de recepción, IMEI, IP, Coordenada geográfica del cliente, etc.)
- 2.2. ¿Qué periodo de tiempo considera usted que es relevante para la publicación de la información sobre calidad de servicio de los proveedores de acceso a Internet (ISP), como asimismo las comparaciones entre ISP?
- 2.3. ¿Considera relevante que los servidores de mediciones que implemente el OTI sean de infraestructura física y /o virtual?
- 2.4. ¿En qué lugares o localización de las redes considera que deberían ubicarse los servidores nacionales e internacional de medición?
- 2.5. ¿Estima conveniente que el OTI, a partir de la experiencia pueda determinar y ajustar criterios de medición de la velocidad u otra variable relevante?, argumente.
- 2.6. ¿Cómo cree que debiera constituirse la gobernanza del OTI?, ¿Por qué?

- 2.7. ¿Cuál debiera ser la estructura organizacional del OTI?, ¿Por Qué?
- 2.8. ¿Qué facultades, restricciones y/o prohibiciones debiera tener el OTI?, argumente.
- 2.9. ¿Qué criterios se debiera aplicar para distribuir las sondas de medición en las redes de los ISP a nivel nacional?
- 2.10. Para las mediciones de calidad de red mediante Sondas: ¿Qué cantidad de mediciones considera adecuadas para que sean representativas, y en qué período de tiempo debiera realizarse?, ¿Qué tamaño de información a transmitir en una medición de velocidad encuentra adecuada (fijo o variable)? y ¿Cuánto debiera demorar una medición de velocidad a través de una Sonda o Aplicación? Favor, argumente.
- 2.11. ¿Qué otras variables técnicas o de otro tipo debiera medir el OTI?, ¿Por qué?
- 2.12. ¿Qué aportes o comentarios podría indicar sobre la forma y condiciones de las mediciones tanto individuales por usuario como las mediciones de calidad de red de los ISP?

Se agradece su opinión o comentario respecto a cualquier tema a considerar respecto al Organismo Técnico Independiente.

3. Contratos, publicidad y ofertas bajo denominación Banda Ancha.

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

- 3.1. ¿Qué otras característica adicionales a la velocidad promedio de acceso y tramos horarios, debieran quedar establecidas en los contratos?
- 3.2. ¿Qué características técnicas son relevantes para usted en la comercialización de servicios de acceso a Internet bajo la denominación de banda ancha u otra análoga a esta última, sea que éstos contemplen o no degradación de velocidad por cuota de tráfico, y a toda otra materia que se estime necesaria indicar en este ámbito?
- 3.3. ¿Cómo cree usted debiera definirse “Banda Ancha”?

Se agradece su opinión o comentario respecto a cualquier tema a considerar respecto al Organismo Técnico Independiente.

4. Reclamos y Compensaciones

Los reclamos por incumplimientos de velocidad individual serán tramitados de acuerdo al reglamento de reclamos vigente, DS N° 194 de Febrero de 2013.

1. ¿Tiene alguna observación o comentarios respecto a la tramitación del Reclamo de Velocidad, según la normativa actual?
2. En el marco de las exigencias de la ley 21.046. ¿Qué tipo de compensaciones es de su preferencia para planes post pago y prepago ante incumplimiento de porcentajes de velocidad promedio correspondientes?

Se agradece su opinión o comentario respecto a cualquier tema a considerar respecto a reclamos y compensación.

5. Generales

Se agradece su opinión o comentario respecto a cualquier tema a considerar. (No más de media página)