

WOM S.A.

Consulta 1: ¿Estima conveniente medir la velocidad con una o varias sesiones del protocolo TCP?

WOM estima conveniente que las mediciones de velocidad se realicen en varias sesiones de protocolo TCP, a fin de medir latencias y percepciones del usuario.

Consulta 2: ¿Qué característica relevante debiera tener para la medición de velocidad el sistema o aplicación de medición individual? Debería realizar una cantidad de mediciones estadísticamente representativa de las condiciones de servicio reguladas (regulación aplicable y bases de los concursos que asignaron frecuencias) y de acuerdo a los distintos tipos de cobertura y frecuencia (considerando las tecnologías desplegadas por cada operador e.g. 2G, 3G, 4G y las futuras). Además, deben existir rangos de velocidades asociadas a características específicas de los dispositivos, sólo para mencionar algunas: marcas, capacidad de procesamiento y memoria.

Consulta 3: ¿Cómo visualiza la aplicación o sistema de mediciones individuales para el usuario, qué parámetros debiera mostrar? "Se debe mostrar información acotada, acordada por todos los involucrados, medir a través de un promedio, para que no sea afectado por variables del momento que lo saquen del rango definido y para mantener la representatividad estadística.

El tamaño muestral de las mediciones deberá ser definido y validado por un organismo de reconocido prestigio.

La aplicación o sistema de medición debe ser aprobado por Subtel, debiendo verificar que cumpla todos los requisitos para que las mediciones sean estadísticamente representativas y no tengan sesgos o mal uso. Dicha aplicación o sistema de medición debiese ser la misma para toda la industria y usuarios, además debiese ser revisada periódicamente por Subtel y las compañías que así lo requieran, de manera de asegurar su correcto funcionamiento. "

Consulta 4: ¿Qué aportes o comentarios podría indicar sobre la forma y condiciones de las mediciones? "Las condiciones de las mediciones deberán quedar almacenadas y ser inherentes a la medición, como por ejemplo el tamaño del paquete de transferencia que se está midiendo, horario de congestión, saturación de la antena que provee el servicio, ubicación específica (altura y plano), interior/externo, antigüedad equipo, tecnología del equipo (compatibilidad de tecnología y las bandas de frecuencia –red- de la compañía en cuestión), estado sistémico del equipo, configuraciones, redes de medición, además del horario de medición.

En este punto es importante destacar que las mediciones en lugares de alta concentración de dispositivos, eventos masivos, sucesos de fuerza mayor, emergencias o lugares densamente poblados) difieren claramente de otros momentos, en ausencia de estos fenómenos.

La aplicación debiese incluir en los resultados, la ubicación geográfica en la cual se hizo la medición, ya que las compañías informan y publican claramente su cobertura por tecnología en sus páginas web (no podría hacerse responsable a una compañía por mediciones bajo el promedio, si es que no tiene cobertura informada en dicho lugar).

Resulta relevante que la aplicación reconozca el estado del equipo, toda vez que la velocidad se puede ver impactada no solo por el servicio que está brindando la compañía, sino que por elementos exógenos a esta, como el estado del equipo, virus, etc.

"

Consulta 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. Las mediciones del día debieran ser las suficientes para sacar un promedio de cobertura representativa en las condiciones obligatorias y reguladas a través de las normativas de calidad de servicio, bases de concursos públicos y otros aplicables. El tamaño de la información debe ser variable (archivos grandes y pequeños). El tiempo de medición debiera ser a no más de 15-20 segundos y ejecutable automáticamente y no al arbitrio del usuario, con una cantidad máxima de mediciones diarias, de acuerdo al punto 1.2 ya respondido y con el objeto de mantener tanto el performance de la red como la representatividad y aleatoriedad de las mediciones.

Consulta 6: 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.) Las variables que se definan en conjunto, teniendo cuidado con datos sensibles del cliente. Sin perjuicio de lo anterior, los datos relevantes mínimos que se debieran recoger deben estar alineados con las variables definidas en la respuesta a la pregunta 1.2, esto es, tecnología, ubicación, frecuencia, características del dispositivo de medición, potencia, entre otros.

Consulta 7: ¿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? "La publicación de la información debe quedar expuesta una vez que sea validada en términos de representatividad y consistencia por el ente regulador o quien se determine que tenga las capacidades técnicas para realizar tal validación. Este ente debería realizar el proceso de validación lo más cercano al evento reportado, para homologar condiciones del momento.

Las compañías deben conocer los resultados antes de ser publicados, de manera de poder verificar que no tengan ningún error. En caso de haber error, debiese existir un período determinado para que se aclare dicha controversia entre el OTI y la compañía en cuestión.

"

Consulta 8: ¿Considera relevante que los servidores de mediciones que implemente el OTI sean de infraestructura física y/o virtual? No se considera relevante, ya que lo importante es que estén bien dimensionados para la capacidad que se requiera de procesamiento y almacenamiento. Cualquiera sea la opción seleccionada, se debe garantizar que las mediciones no se verán alteradas por la infraestructura y arquitectura seleccionada.

Consulta 9: ¿En qué lugares o localización de las redes considera que deberían ubicarse los servidores nacionales e internacional de medición? En los lugares que sean representativos del uso de los clientes y en punto común para todos los ISP que garantice las mismas condiciones de medición.

Consulta 10: ¿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. El OTI debiera después de un tiempo a definir, ser capaz de ajustar criterios y rangos para poder representar de manera más real, las velocidades a medir de acuerdo a la realidad (e.g. Cambios Tecnológicos que pudieran afectar positivamente). Estos ajustes deberán ser previamente acordados con los ISP y encontrarse debidamente sustentados.

Consulta 11: ¿Cómo cree que debiera constituirse la gobernanza del OTI?, ¿Por qué? Debiera haber una representación igualitaria de todas las empresas de telecomunicaciones que proveen servicio de acceso a internet (ISP), para tomar decisiones en común. Se sugiere emplear un criterio análogo al usado en el sistema de portabilidad, esto es, ostentar sobre un 5% del mercado y con poder de representación de igual ponderación.

Consulta 12: ¿Cuál debiera ser la estructura organizacional del OTI?, ¿Por Qué? Directorio en base a respuesta anterior. Un área de Operaciones, Desarrollo y Legal/Regulatoria.

Consulta 13: ¿Qué facultades, restricciones y/o prohibiciones debiera tener el OTI?, argumente.

"El OTI deberá ser un órgano independiente, no vinculado a ninguna empresa proveedora de acceso de internet tanto directa como indirectamente, a través de empresas propias o relacionadas.

Deberá estar restringido de ceder la información recabada a cualquier otra empresa, institución, o relacionada; y sólo podrá compartir la información con Subtel y los ISP que conforman parte del gobierno del OTI.

Tampoco debe tener atribuciones fiscalizadores (labor que le corresponde a Subtel) y sus funciones se limitarán a la provisión del servicio de mediciones, almacenamiento, y soporte técnico. Lo anterior de conformidad al inciso 5° del Art. 24 K de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones."

Consulta 14: ¿Qué criterios se debiera aplicar para distribuir las sondas de medición en las redes de los ISP a nivel nacional? Debiera aplicar un criterio de máxima cobertura, en los puntos comunes a todos los ISP y con un tamaño muestral que resulte estadísticamente representativo del servicio objeto de la medición.

Consulta 15: 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. Favor remitirse a la respuesta anterior 1.5.

Consulta 16: ¿Qué otras variables técnicas o de otro tipo debiera medir el OTI?, ¿Por qué? El OTI debe ser capaz de discriminar en términos técnicos, mediciones que se vean afectadas por estacionalidad de la zona, eventos especiales, incidencias (terremotos, temporales, otros eventos de emergencias). Estos eventos deberán considerar aquellos debidamente informados por los ISP, y otros de público conocimiento.

"Consulta 17: ¿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?3.1.

¿Qué otras característica adicionales a la velocidad promedio de acceso y tramos horarios, debieran quedar establecidas en los contratos?" "La forma y condiciones de las mediciones tanto individuales como de los ISP deben garantizar de manera íntegra un nivel suficiente de representatividad del servicio objeto de la medición. Además, las mediciones de las redes de los ISP deberán ser empleadas con fines comparativos y no de fiscalización.

Con todo, en el evento de diferencias entre las mediciones individuales y las mediciones de red de los ISP, estas últimas tendrán una mayor validez por ser el resultado de mediciones en condiciones controladas y certificadas por el organismo técnico independiente y de acuerdo a la normativa vigente."

Consulta 18: ¿Qué otras característica adicionales a la velocidad promedio de acceso y tramos horarios, debieran quedar establecidas en los contratos? Ningún otro parámetro además de

los mencionados. Debería establecerse en los contratos las zonas o eventos que eximan al operador de la obligación de garantizar dicha velocidad y las condiciones técnicas bajo las cuales se podrá hacer exigible aquella velocidad promedio de acceso declarada.

Consulta 19: ¿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? "Es relevante manifestar la venta del servicio de acceso a internet móvil, hoy en día, no se considera a la "velocidad" como un elemento o atributo que sea especialmente diferenciador. Es así que en la industria se ha migrado hace años desde un esquema de venta con velocidades (en imitación a la provisión de internet fijo en condiciones determinísticas y con sobresuscripción conocida) a un esquema de comercialización basado en capacidad de descarga y tecnología.

En el futuro, con las nuevas tecnologías, se prevén otros atributos que serán relevantes, tales como la "latencia". "

Consulta 20 : ¿Cómo cree usted debiera definirse "Banda Ancha"? "A nuestro conocimiento, no existe consenso mundial respecto de qué velocidades mínimas, tipos de tecnología de acceso y disponibilidad del servicio son las suficientes para considerar a un servicio de acceso a internet como "Banda Ancha". Dado lo anterior, no es posible indicar condiciones técnicas necesarias y suficientes.

Sin embargo, consideramos que de avanzar en una definición de este término, se deberían, como en todo lo relativo a esta Ley, diferenciar los parámetros dependiendo del tipo de redes de acceso, ya sean fijos o móviles, alámbricas o inalámbricas, entre otras."

Consulta 21: ¿Tiene alguna observación o comentarios respecto a la tramitación del Reclamo de Velocidad, según la normativa actual? "Para la tramitación de un reclamo por esta materia se debe tener presente como se actuará frente a distintas situaciones:

1. Cuando la indisponibilidad sea producto del empleo de medios de terceros debidamente autorizados, amparados en el permiso de concesión otorgado.

2. Qué medidas se tomarán para aquellos casos cuyos clientes y/o usuarios hagan mal uso de la aplicación y lucren de las zonas donde no contamos con cobertura y notifiquen constantemente afectación del servicio. Además, se deben considerar las exenciones definidas en el contrato de prestación de servicio. El sistema debe evitar aquellos usuarios que permanentemente realicen

reclamos, estableciendo la posibilidad a la compañía para que el cliente ponga término al contrato o se porte a otra compañía bajo razones justificadas, de lo contrario, usuarios podrán tener un servicio permanentemente gratuito o incluso lucrar, a través de las compensaciones y/o indemnizaciones. Lo anterior se agrava si entendemos que la gran mayoría de las veces, la posibilidad de mejora del servicio por parte de los ISP, es posible solo con la instalación de nuevos sitios fuera de los planes de expansión de red del operador, ya que requiere de la pronta autorización de Subtel y de la DOM respectiva.

3. Cómo se compatibiliza esta compensación con la actualmente existen en los artículos 40 y 54 del Decreto 18. Mi representada opina que en el caso de que la afectación sea comprobada, se debería regir de acuerdo a los establecidos en los mismos cuerpos normativos, Decreto 18 y los mecanismos ya establecidos, es decir mantener el actual cálculo de compensación que fija el tiempo y la forma de calcular la indisponibilidad. Lo que se debe resguardar es que no puede compensarse/indemnizarse dos veces a un mismo usuario.

Subtel debiese acoger -cuando corresponda- la evidencia y pruebas de las compañías, ya que la presunción que se establece es de derecho, es decir, cabe la prueba contraria. En caso contrario, las compañías quedarán indefensas frente a este tipo de reclamos.

"

Consulta 22: 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? Ya existen en el marco normativo de telecomunicaciones, mecanismos de compensación y descuentos. Mi representada opina que en el caso de que la afectación sea comprobada, se debería regir de acuerdo a los establecidos en los mismos cuerpos normativos, Decreto 18 y los mecanismos ya establecidos, es decir mantener el actual cálculo de compensación que fija el tiempo y la forma de calcular la indisponibilidad.

Consulta 23: Se agradece su opinión o comentario respecto a cualquier tema a considerar. (No más de media página) "Notar que faltó en el presente formulario la opción de responder la pregunta: ""3.4 Se agradece su opinión o comentario respecto a cualquier tema a considerar respecto al Organismo Técnico Independiente."" A lo cual mi representada comenta:

Es importante señalar ahí que no se debe obligar a las compañías a informar la velocidad (diferenciadas por tramos horarios) en todas las publicidades, si es que no está ofreciendo velocidades, que debiese bastar con informarla en los contratos y en su página web.

El incluirla en afiches, TV, radio, prensa, etc, lo único que logrará será entregar una cantidad de datos desproporcionado y confundirá al usuario.

En conclusión, dichas velocidades debiesen ser solo informadas en los contratos y en la página web.

Finalmente, de cara a la pregunta ""5.1 Se agradece su opinión o comentario respecto a cualquier tema a considerar. (No más de media página)"" , WOM pasa a responder lo siguiente:

Como es de público conocimiento, velocidad en el mundo móvil no es directamente equivalente a calidad. Hay otras características técnicas que componen un servicio móvil de calidad (latencia, etc).

Por otro lado, la asignación y tipo de espectro tiene directa relación con la velocidad o calidad que un operador puede prestar, por lo que debe ser considerado al comparar calidades.

La autoridad debiese establecer porcentajes de cumplimiento progresivos en el tiempo. Nuestra propuesta al respecto sería de establecer un porcentaje equivalente al 40% el primer año, 45% el segundo año, 50% el tercer y cuarto año y 55% a contar del quinto año.

''