

Resultado de consulta ciudadana	
Modificación del Decreto Supremo N.° 150, de 2019, que regula la organización, funcionamiento y mecanismo de licitación pública del Organismo Técnico Independiente de la Ley N.° 21.046, que establece la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a Internet	
Correo electrónico	cachermann@entel.cl
Nombre	Catalina Achermann
Empresa o institución (si aplica)	Entel S.A
Cargo (si aplica)	Gerente Departamento Regulación
Artículo N°1	La evidencia disponible permite sostener que la alternativa más eficiente para abordar esta materia consiste en evaluar la derogación de la Ley N°21.046 y del esquema institucional que ésta contempla, particularmente la obligación de implementar y operar un Organismo Técnico Independiente (OTI) encargado de verificar la Velocidad Mínima Garantizada (VMG). La implementación de esta normativa requiere una estructura compleja y costosa, generando altas cargas regulatorias para la industria. Sin embargo, los beneficios en protección al consumidor y mejora de la calidad del servicio no parecen justificar dichos costos. Además, un estudio de la Universidad de Concepción identificó importantes limitaciones técnicas , especialmente en redes móviles y WiFi. El OTI ha significado un costo cercano a US\$10 millones en cinco años, pero su uso ha sido muy bajo frente a más de 4,8 millones de accesos de internet fija en el país. Esto evidencia una escasa utilización de la plataforma y un costo por usuario extremadamente alto, lo que pone en duda la eficiencia y proporcionalidad del sistema. Existen mecanismos más simples y económicos para proteger a los consumidores, como la fiscalización de SUBTEL, la Ley del Consumidor y las mediciones de Neutralidad de Red, que ya permiten evaluar el desempeño de los operadores de forma efectiva. Por ello, estas mediciones aparecen como una alternativa más eficiente y proporcional, aunque su regulación debería flexibilizarse para facilitar la innovación y el desarrollo de tecnologías como 5G. Además, Chile cuenta con una de las redes fijas más rápidas del mundo, lo que demuestra que la competencia y las condiciones del mercado pueden impulsar altos niveles de calidad sin necesidad de sistemas de medición complejos y costosos.
Artículo N°2	La normativa exige que las regulaciones sean eficientes, proporcionales y que sus beneficios superen sus costos. Sin embargo, el sistema de VMG y el OTI implican altos costos y una estructura compleja, mientras que sus beneficios para los usuarios han sido limitados y poco demostrables. Además, las mediciones presentan dificultades técnicas, especialmente en redes móviles y WiFi, lo que afecta su precisión y efectividad. Por otra parte, existen mecanismos más simples y menos costosos, como la fiscalización de SUBTEL, las obligaciones de transparencia. En este sentido, la competencia entre operadores aparece como el principal incentivo para mejorar la calidad, cobertura, innovación y precios de los servicios de telecomunicaciones.
Artículo N°3	La evidencia disponible sugiere que la alternativa más eficiente sería derogar la Ley N°21.046 o, al menos, modificar profundamente el Decreto Supremo N°150/2019 para eliminar obligaciones que generan altos costos sin beneficios claros para los usuarios. El modelo actual, basado en un Organismo Técnico Independiente (OTI), requiere una estructura compleja, costosa y permanente, además de enfrentar importantes limitaciones técnicas en sus mediciones. Por ello, se propone eliminar la obligación de mantener esta institucionalidad y reducir las exigencias asociadas. En caso de ser necesario conservar funciones de supervisión, estas podrían ser asumidas directamente por SUBTEL o por entidades técnicas acreditadas, permitiendo una fiscalización más flexible, eficiente y de menor costo.

Artículo N°4	Se recomienda actualizar los requisitos de infraestructura de la normativa para adaptarlos a los avances tecnológicos, permitiendo el uso de soluciones modernas como Cloud Computing e infraestructura híbrida. Aunque estas tecnologías ofrecen mayor eficiencia y flexibilidad, también requieren medidas adecuadas de seguridad, continuidad operativa y supervisión. Por ello, si se mantiene la normativa de VMG, el reglamento debería permitir estas alternativas siempre que cumplan estándares verificables de seguridad, disponibilidad y protección de la información.
Artículo N°5	Se propone reemplazar el OTI por empresas especializadas acreditadas y supervisadas por SUBTEL para realizar mediciones técnicas. Este modelo fomentaría la competencia, reduciría costos y facilitaría la incorporación de nuevas tecnologías y metodologías de medición. Además, permitiría una mayor flexibilidad y adaptación a los cambios del sector de telecomunicaciones. La independencia y confiabilidad del sistema se mantendrían mediante certificaciones, supervisión regulatoria y procesos transparentes fiscalizados por SUBTEL.
Artículo N°6	No, resulta innecesario mantener una estructura regulatoria compleja y costosa para desarrollar y operar plataformas exclusivas de medición de calidad de servicio, dado que existen actualmente proveedores especializados que ofrecen soluciones tecnológicas probadas, actualizadas y ampliamente utilizadas a nivel nacional e internacional. Asimismo, los antecedentes técnicos, especialmente los observados por la Universidad de Concepción, evidencian limitaciones metodológicas del sistema vigente, lo que demuestra que la existencia de una plataforma desarrollada bajo el esquema actual no garantiza resultados precisos o confiables y es excesivamente costosa. Desde otra perspectiva la regulación actual asociada a la Ley N.º 21.046 genera costos relevantes para los proveedores de servicios de Internet. La simplificación o eliminación de estas obligaciones permitiría liberar recursos para inversiones con mayor impacto directo en la calidad del servicio, tales como expansión de cobertura, modernización de redes, aumento de capacidad y despliegue de nuevas tecnologías. En consecuencia, creemos imprescindible avanzar hacia un modelo regulatorio más flexible, basado en proveedores especializados, estándares técnicos verificables y una supervisión focalizada por parte de SUBTEL, lo que permitiría reducir costos, fomentar la innovación y destinar más recursos a mejoras efectivas de la infraestructura y de calidad para los usuarios
Artículo N°7	Se propone evitar la existencia de sistemas de medición paralelos, ya que la normativa de VMG y la de Neutralidad de Red realizan funciones similares y requieren recursos técnicos y administrativos comparables. Reemplazar la normativa de calidad de red de la VMG por la de Neutralidad de Red permitiría reducir costos, eliminar duplicidades y mejorar la consistencia de la información para usuarios y autoridades. Además, esta simplificación favorecería una supervisión más eficiente, una mejor adaptación a los cambios tecnológicos y liberaría recursos que podrían destinarse a inversiones en infraestructura, cobertura y nuevas tecnologías, contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Artículo N°8	Se estima totalmente inconveniente ampliar las funciones asignadas al sistema creado por la Ley de Velocidad Mínima de Internet. Por el contrario, la experiencia acumulada durante su implementación sugiere la conveniencia de revisar la necesidad y eficacia de la estructura vigente de la VMG, considerando los costos que implica su operación en relación con los resultados obtenidos. Como ya se indicó, la implementación de la Ley N.º 21.046 ha demandado importantes recursos administrativos, tecnológicos y financieros, incluyendo la operación del Organismo Técnico Independiente (OTI), plataformas especializadas, auditorías y procesos de cumplimiento regulatorio cuyo beneficio e impacto para los usuarios es prácticamente nulo. Por lo anterior, proponemos eliminar el OTI. Asimismo, corresponde analizar si los recursos destinados al cumplimiento de esta normativa podrían generar mayores beneficios para los usuarios cuando son orientados a inversiones directamente relacionadas con el desarrollo de las redes y la mejora de los servicios de telecomunicaciones como por ejemplo, Infraestructura, cobertura, modernización tecnológica y aumento de capacidad, son ámbitos que suelen producir efectos más directos, rápidos y duraderos sobre la calidad de servicio.
Artículo N°9	estructurales que dificultan su implementación efectiva y reducen significativamente su utilidad como herramienta de fiscalización y protección al usuario. A diferencia de las redes fijas, el desempeño de los servicios móviles depende de múltiples variables dinámicas que cambian constantemente y que, en muchos casos, escapan al control directo del operador. Cabe señalar que la operación de las redes móviles es probabilística, es decir, no es posible asegurar en el 100% de los lugares y del tiempo, la misma calidad de servicio. Entre los factores que influyen en la velocidad y calidad de una conexión móvil se encuentran la cobertura de la red, los niveles de congestión del sistema, las condiciones geográficas y topográficas del entorno, la movilidad del usuario, la intensidad y calidad de la señal disponible, así como las características técnicas del dispositivo utilizado para acceder al servicio. Como consecuencia de esta multiplicidad de variables, las velocidades observadas pueden fluctuar significativamente incluso dentro de una misma zona geográfica y en intervalos muy breves de tiempo, lo que dificulta la determinación de un parámetro de velocidad mínima susceptible de ser garantizado de manera permanente y objetiva. Los antecedentes técnicos disponibles refuerzan esta conclusión. En particular, el estudio de la Universidad de Concepción identificó importantes limitaciones metodológicas para la medición de servicios móviles, concluyendo que no fue posible asegurar niveles mínimos adecuados de robustez estadística en los resultados obtenidos. Asimismo, el estudio constató que la velocidad observada depende de múltiples factores externos y variables ambientales, lo que dificulta establecer relaciones consistentes entre los resultados de medición y el desempeño efectivo atribuible al operador móvil. Estas conclusiones técnicas muestran que no es posible determinar con suficiente certeza una velocidad mínima garantizada en redes móviles, lo que limita la efectividad de la Ley N.º 21.046 en un segmento cada vez más relevante para los usuarios. Por ello, se propone reemplazar la VMG por indicadores más adecuados, como disponibilidad del servicio, continuidad de la red, tiempos de recuperación ante fallas y mayor transparencia hacia los usuarios. Asimismo, las compensaciones deberían aplicarse solo ante incumplimientos efectivos y comprobables, como interrupciones o caídas del servicio. En este contexto, una regulación basada en calidad, continuidad y transparencia aparece como una alternativa más eficiente y mejor adaptada a las características de las redes móviles.

Artículo N°10	Los proveedores de Internet no controlan gran parte de la infraestructura que interviene en las conexiones internacionales, por lo que la velocidad y calidad del servicio también dependen de redes y operadores externos. Esto significa que no es apropiado responsabilizar a los ISP por problemas que ocurren fuera de su ámbito de control. Por ello, se propone que las obligaciones regulatorias se limiten a los tramos de red administrados directamente por los operadores, logrando una regulación más precisa, objetiva y acorde al funcionamiento real de Internet.
Artículo N°11	En el evento de que la Autoridad decida mantener vigente la normativa de VMG, estimamos necesario introducir ajustes regulatorios orientados a fortalecer los principios de proporcionalidad regulatoria, eficiencia económica y promoción de la libre y leal competencia en el mercado de telecomunicaciones. En particular, proponemos las siguientes modificaciones: •Permitir que las mediciones de velocidad de servicio fijos alámbricos se efectúen mediante herramientas ampliamente utilizadas y reconocidas en el mercado, tales como Ookla, nPerf u otras aplicaciones equivalentes, que cumplan estándares técnicos objetivos y verificables, en reemplazo del OTI. •Eliminar de la regulación las mediciones para la red móvil y Wifi, dada la característica probabilística de la red mencionadas anteriormente. •Reemplazar las medición de calidad de servicio con aquellos actualmente utilizados para la supervisión del cumplimiento de las obligaciones de Neutralidad de Red. •Eliminar restricciones como el alojamiento de bases de datos en data centers ubicados a 200 kms de distancia en Chile. •Eliminar de las mediciones internacionales, dado que el uso extensivo de content delivery network (CDNs) ha reducido significativamente la necesidad de acceder a contenidos fuera del país. Estas modificaciones mínimas contribuirían a reducir costos regulatorios y operacionales que actualmente recaen sobre los prestadores, evitando imponer cargas desproporcionadas que puedan afectar la capacidad competitiva de los distintos actores del mercado.
Artículo N°12	Es necesario revisar la Ley N.° 21.046 para determinar si el modelo de VMG sigue siendo adecuado frente a los avances tecnológicos. Estudios técnicos han identificado limitaciones en las mediciones, por lo que se propone reemplazar la VMG por indicadores más amplios de calidad de servicio y continuidad operacional. También se recomienda aumentar la transparencia mediante la publicación de información comparativa entre operadores y destinar más recursos a infraestructura, cobertura y modernización de redes. En general, se plantea avanzar hacia una regulación más simple, eficiente y enfocada en mejorar los resultados para los usuarios.

¿Desea agregar alguna observación o comentario adicional?	La experiencia acumulada durante la implementación de la Ley N.º 21.046 permite observar que el modelo basado en la VMG enfrenta desafíos importantes para adaptarse a la realidad tecnológica actual de las redes de telecomunicaciones. Esta situación es particularmente relevante en los servicios móviles, donde el desempeño depende de múltiples factores dinámicos que imposibilitan la obtención de mediciones plenamente representativas y consistentes. Los antecedentes técnicos contenidos en el estudio de la Universidad de Concepción identifican limitaciones metodológicas relevantes en el sistema de medición vigente. Además, el estudio destaca la influencia de variables que escapan al control directo de los proveedores de acceso a Internet, especialmente en entornos móviles e inalámbricos. Estos antecedentes plantean serios cuestionamientos respecto de la capacidad del modelo para servir como fundamento sólido de decisiones regulatorias, particularmente cuando las mediciones presentan niveles de incertidumbre que pueden afectar la confiabilidad de los resultados. En tales circunstancias, resulta necesario evaluar si el mecanismo vigente proporciona un nivel adecuado de certeza técnica y jurídica para sustentar obligaciones regulatorias, sanciones o compensaciones. En este contexto, parece recomendable evaluar la eliminación de la Ley N.º 21.046, y sustituirla por alternativas alineadas con las tendencias regulatorias modernas basadas en transparencia, indicadores agregados de calidad de servicio, monitoreo estadístico del desempeño de las redes e información comparativa entre operadores. Este modelo permitiría orientar la regulación hacia resultados efectivamente percibidos por los usuarios, favoreciendo una supervisión más flexible, objetiva y consistente con la evolución tecnológica del sector.
--	---