



Sesión: 24  
Fecha: 20-05-2020  
Hora: 15:24

## Proyecto de Resolución N° 1084

### Materia:

Solicita a S. E. el Presidente de la República que instruya a la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones para que disponga una fiscalización integral a las empresas proveedoras de servicios internet y promulgue, a la brevedad, el reglamento de la ley N° 21.046 que las obliga a proveer y garantizar a los usuarios una velocidad mínima de conexión.

### Votación Sala

Estado:  
Sesión:  
Fecha:  
A Favor:  
En Contra:  
Abstención:  
Inhabilitados:

### Autores:

- 1 **Leonardo Soto Ferrada**
- 2 **Gastón Saavedra Chandía**
- 3 **Raúl Leiva Carvajal**
- 4 **Emilia Nuyado Ancapichún**
- 5 **Marcelo Schilling Rodríguez**
- 6 **Marcos Ilabaca Cerda**
- 7 **Manuel Monsalve Benavides**
- 8 **Jaime Naranjo Ortiz**
- 9 **Juan Santana Castillo**
- 10 **Luis Rocafull López**

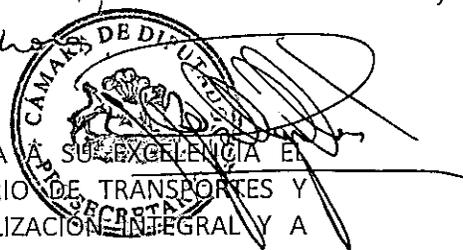


### Adherentes:

1

1084

Presentado en la Sesión N° 24, de 20 de mayo de 2020, siendo las 11:24 horas



PROYECTO DE RESOLUCIÓN POR EL CUAL SE SOLICITA A SU EXCELENCIA EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA INSTRUYA AL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES PARA QUE REALICE UNA FISCALIZACIÓN INTEGRAL Y A FONDO A LAS EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE INTERNET QUE NO CUMPLEN CON SU OBLIGACIÓN DE ENTREGAR SERVICIOS DE CONEXIÓN A INTERNET CONTINUOS, ESTABLES Y DE CALIDAD; ASÍ COMO PONER TÉRMINO INMEDIATO AL RETRASO DE CASI 2 AÑOS EN PROMULGAR EL REGLAMENTO ASOCIADO A LA LEY N° 21.046, QUE OBLIGA A ESTAS EMPRESAS A PROVEER A SUS USUARIOS UNA VELOCIDAD MÍNIMA A INTERNET.

Fundamentos:

1. El acceso a internet es considerado por Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas como un derecho básico de todos los seres humanos y su prohibición o impedir el acceso a internet es considerado una violación de los derechos humanos, por lo que es deber de los Estados la promoción, protección y promover a sus ciudadanos el acceso a la red.
2. Se debe considerar la importancia de proteger y promover el acceso a Internet porque genera enormes oportunidades para la educación asequible e inclusiva a nivel mundial, considerando el gran potencial para acelerar el progreso humano.
3. Uno de los efectos de la pandemia del COVID-19, fueron las medidas restrictivas de movilidad como cuarentenas voluntarias y obligatorias, campañas como quedarse en casa, barreras sanitarias, suspensión de clases presenciales y otras, que relevaron la importancia de la conectividad digital. Hoy, a través de servicios de internet, se están conectando los chilenos y chilenas, especialmente para mantener la continuidad laboral a través del teletrabajo, el acceso a la educación a través de plataformas de elearning, interactuar por medios digitales con servicios públicos así como la obtención de salvoconductos por vía de la comisariavirtual.cl, mayor uso de telemedicina, entre otras actividades.
4. Este mayor uso y tráfico de información a través de las redes de telecomunicaciones, especialmente por utilización de plataformas de

transmisión de audio y video, como programas de conferencia en línea, de entretenimiento audiovisual como netflix, youtube o entretenimiento de juegos en línea, como consolas de juegos, ha hecho incrementar en más de 30% el tráfico de internet en Chile, según estimaciones de la Asociación de Empresas de Telefonía Móvil ATELMO.

5. Sin embargo, esta mayor necesidad de conectividad ha develado e incrementado la brecha existente en materia de telecomunicaciones entre los chilenos y que tiene distintas dimensiones: brechas de infraestructura, equipamiento y usabilidad. Es así como tenemos diversas y extensas zonas del país, en especial zonas rurales y extremas, en que existe una carencia completa de infraestructura digital, en donde los ciudadanos que se sienten marginados al no contar con conectividad, mientras que en otros lugares existe conectividad, pero la tecnología utilizada por las empresas de telecomunicaciones para proveer el servicio, hace imposible el uso de plataformas de mayor consumo de datos como las que transmiten audio y video, y por tanto, estos ciudadanos tienen acceso, pero con calidad absolutamente deficiente e inestable. La desigualdad en la provisión de servicios de internet a los chilenos, es una norma profundamente injusta e insostenible.

6. Esta brecha se ve reflejada en información que otorga la misma Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), que señala que en el país existen 110 comunas donde sólo un 5% de los hogares tiene acceso a internet, mientras que en otras 55 comunas, solo un 1% de los hogares accede a este servicio.

7. Respecto al tipo de tecnología y medios de conexión, un informe de Subtel de diciembre de 2019, indica que las conexiones de Internet fija alcanzaron los 3,4 millones de suscripciones en comparación del total de accesos a Internet (21,9 millones de suscripciones), en donde el 84% son realizados desde un dispositivo móvil (18,5 millones de suscripciones 3G y 4G), y específicamente un 94,3% corresponde a navegación por smartphones.

8. Un estudio de Brechas de Uso de Internet de Fundación País Digital, señala que un 76% de los habitantes de zonas urbanas usan Internet, pero, en el mundo rural menos del 50 % lo hace, reproduciendo la exclusión y marginación social, al ser los sectores sociales más vulnerables los afectados y privados de este derecho.

9. Hoy, este sostenido aumento del tráfico de datos a través de internet, y que se estima llegaría a más del 50% durante el año 2020, ha impactado negativamente en la calidad del servicio de internet que reciben los chilenos y chilenas, independiente del tipo de tecnología que utilizan y, muchas veces, el usuario no puede diferenciar si es por motivos de falta de inversión por parte de empresas de telecomunicaciones, por problemas con servidores internacionales o por medidas de gestión de tráfico o políticas de reventa comercial de capacidades de internet, más allá de las recomendaciones técnicas.

10. Este estado de cosas, ha generado un aumento considerable y sostenido de reclamos por parte de los usuarios por el mal servicio de internet que están recibiendo en sus hogares. Es así que sólo en SUBTEL, entre el 18 de marzo y el 17 de abril de 2020, se ingresaron 9.605 reclamos al Departamento de Gestión de Reclamos (DGR) de SUBTEL, cifra superior en casi un 100% a los 5.396 reclamos recibidos en las mismas fechas de 2019.

11. Del total señalado, un 61% de los reclamos ciudadanos (5.848), corresponden a servicios de telefonía fija e Internet fijo, los que se han duplicado en comparación con igual período del año pasado, cuando alcanzaron las 2.441 quejas. Mientras que el 39 % restante, equivalente a 3.757 reclamos, responde a servicios de telefonía móvil (voz y datos), TV de pago y servicios de larga distancia, cifra que es superior a las 2.955 quejas registradas el año pasado por los mismos segmentos, en igual período de tiempo.

12. Los cuatro motivos principales por los que los usuarios ingresaron sus reclamos contra las empresas proveedoras, en este período, son:

continuidad de servicio y/o indemnización, atención en terreno, velocidad de Internet e incumplimiento de contrato. En esta línea, la mayor parte de estas quejas se concentraron en las regiones Metropolitana (68%), Valparaíso (8%) y Biobío (5%).

13. Por otro lado, existe vigente actualmente La ley 21.046 de noviembre de 2017, que establece la obligación de las empresas respectivas de garantizar una velocidad mínima de acceso a internet a todos sus clientes. Uno de los objetivos principales de esta nueva ley es que los proveedores del servicio de internet garanticen un porcentaje de velocidad promedio según el rango de horario de la conexión contratada. Además, determinaba la creación de una herramienta de medición independiente a la que el usuario podría fácilmente acceder y medir "in actum" la velocidad y desempeño del servicio. En caso de detectarse un incumplimiento de la prestación entregada, la empresa está obligada a solucionar el inconveniente y a compensar al cliente por la falla ocurrida, entre otras medidas. Sin embargo, esta misma ley indica que para que comience a operar estos servicios a favor del cliente, es necesario que la subsecretaría de Telecomunicaciones elabore un reglamento fijando la normativa técnica que deben cumplir las empresas que entreguen el servicio de internet. Lamentablemente, esta ley aún no puede entrar en vigencia en esta parte, porque el reglamento respectivo, al día de hoy, a casi dos años y seis meses de publicada la ley, aún no es terminado ni promulgado por la SUBTEL, sin que exista ninguna explicación técnica ni legal por este retraso.

14. Finalmente, las únicas acciones de fiscalización que se ha conocido por parte de SUBTEL a las empresas de telecomunicaciones proveedoras de estos servicios digitales, ha sido lo informado el 20 de abril del presente año, en que a través de un comunicado, "La Subsecretaría de Telecomunicaciones inició desde hace días múltiples fiscalizaciones a las redes de las distintas compañías que ofrecen servicios en el país y a sus plataformas de atención a usuarios para así verificar como estas están operando en medio de la contingencia producto del COVID19. De esta manera, el regulador le solicitó a las empresas Claro, Entel y Wom entregar antecedentes de algunos usuarios que han realizado reclamos ante SUBTEL,

sin embargo, ninguna de dichas firmas logró acreditar la información solicitada por el regulador dentro del plazo establecido por el mismo". Por su parte, en el caso de la empresa VTR, la auditoría mostró que dicha operadora registra incumplimientos en el parámetro de la tasa de agregación, es decir, el cociente entre la suma de las velocidades contratadas de todos los usuarios conectados a un ISP (proveedor de servicios de Internet) y la velocidad del enlace con su respectivo PIT (puntos de intercambio de tráfico) nacional e internacional. En esta línea, el reporte de SUBTEL arrojó que las tasas de sobreventa de velocidades de internet en el período de octubre a diciembre de 2019, exceden las capacidades tanto para los enlaces internacionales como los para enlaces nacionales, situación que se habría agravado tras el inicio de la crisis sanitaria a raíz del coronavirus. Esto, sin duda, afecta y puede perjudicar la calidad de los servicios de internet, genera alta congestión en horas peak y ofrece velocidades reales mucho más bajas que las contratadas por los clientes en rangos horarios muy amplios.

15. Esta sobreventa de velocidades de internet, más la sobredemanda derivada de la pandemia y la mala atención de los servicios al cliente de las empresas proveedoras, entre otras razones, ha provocado una natural molestia e indignación entre los chilenos y chilenas consumidores de los servicios de internet.

16. De todo lo anterior se desprende que las acciones de fiscalización mínimas que han sido recientemente efectuadas y no con anterioridad o con vigilancia de las redes de telecomunicaciones desde que se identificó el primer caso de coronavirus en el país, siendo, al mismo tiempo las fiscalizaciones y cargos presentados orientadas más bien hacia solicitud de información más que a fiscalizar y sancionar directamente el comportamiento de las redes y la calidad de servicio que están ofreciendo las empresas de telecomunicaciones con servicios de internet.

17. En resumen, al abandono de deberes de la Subtel consistente en no tener el Reglamento de calidad de servicio a internet ordenado por la ley 21.046 a más de dos años de su dictación, se agrega la evidente falta de

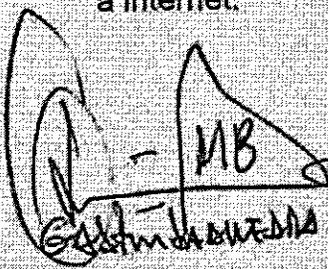
una oportuna e intensa fiscalización de las empresas de telecomunicaciones que proveen servicios de internet por las fallas e incumplimientos en los servicios que entregan, graves problemas que su Excelencia el Presidente de la Republica debe resolver.

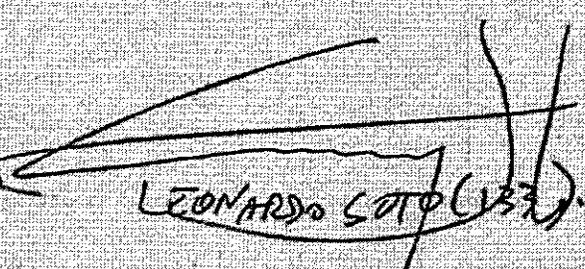
Por lo anterior, es que los Diputados y Diputadas firmantes vienen a proponer a esta Honorable Cámara de Diputados, el siguiente:

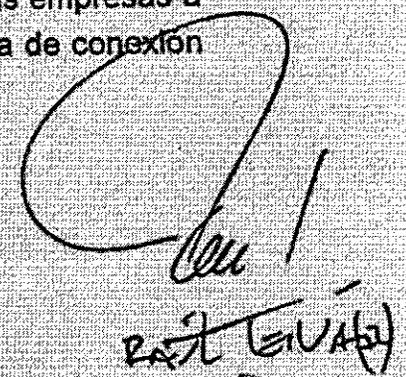
### **PROYECTO DE RESOLUCIÓN**

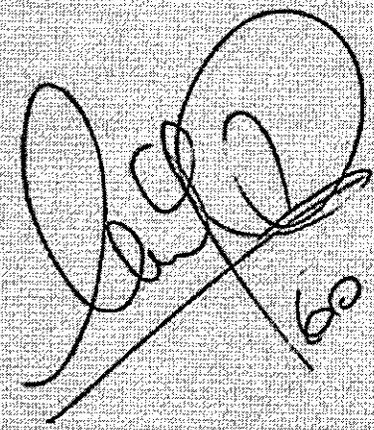
Solicita a su Excelencia el Presidente de la República instruya al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para que realice una fiscalización integral y a fondo a las empresas proveedoras de servicios de internet que no cumplen con su obligación de entregar servicios de conexión a internet continuos, estables y de calidad; así como poner término inmediato al retraso de casi dos años en promulgar el reglamento asociado a la ley nº 21.046, que obliga a estas empresas a proveer y garantizar a sus usuarios una velocidad mínima de conexión a internet.

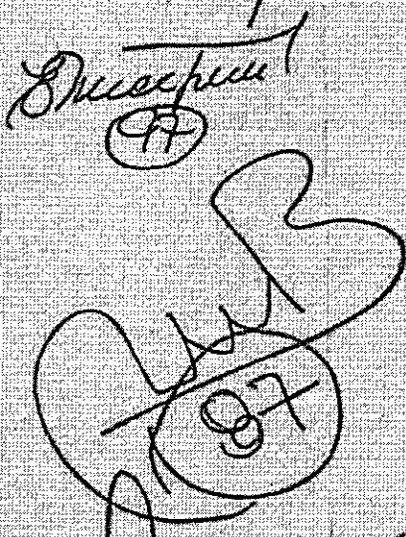
Solicita a su Excelencia el Presidente de la República instruya al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para que realice una fiscalización integral y a fondo a las empresas proveedoras de servicios de internet que no cumplen con su obligación de entregar servicios de conexión a internet continuos, estables y de calidad; así como poner término inmediato al retraso de casi dos años en promulgar el reglamento asociado a la ley n° 21.046, que obliga a estas empresas a proveer y garantizar a sus usuarios una velocidad mínima de conexión a internet.

 MB  
SEBASTIÁN BUITRAGO

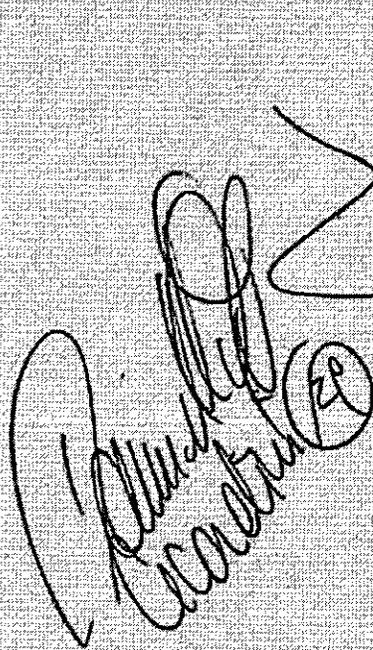
 LEONARDO SOTO (133)

 RAÚL LAVARELLO

 DANIEL MUÑOZ  
60

 DANIEL MUÑOZ  
97

 DANIEL MUÑOZ  
129

 DANIEL MUÑOZ  
124