INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN LOS PROYECTOS QUE MODIFICAN LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN LO RELATIVO A LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA POR PARTE DE PROVEEDORES DE "BANDA ANCHA", Y QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE PUBLICAR UNA "VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA" EN EL ACCESO A INTERNET.

BOLETINES Nº 4532-03 Y 4671-03-1[1]

Honorable Cámara:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar sobre los proyectos de ley referidos en el epígrafe, en primer trámite constitucional y reglamentario, sin urgencia, originados en las mociones que a continuación se enuncian:

1- De los Diputados señores Gonzalo Arenas Hödar, Rodrigo Álvarez Zenteno, Javier Hernández Hernández, Patricio Melero Abaroa, Manuel Rojas Molina, Claudio Alvarado Andrade, Marcelo Forni Lobos, Juan Lobos Krause, Carlos Recondo Lavanderos y Gonzalo Uriarte Herrera, que modifica la ley de protección al consumidor en lo relativo a la publicidad engañosa por parte de proveedores de "banda ancha" (boletín Nº 4532-03).

2- De la Diputada señora Claudia Nogueira Fernández y de los Diputados señores Gonzalo Arenas Hödar, Marcelo Forni Lobos, Sergio Correa de la Cerda, Enrique Estay Peñaloza, Javier Hernández Hernández, Manuel Rojas Molina, Gonzalo Uriarte Herrera y Felipe Ward Edwards, que modifica la ley de protección al consumidor estableciendo la obligación de publicar una "velocidad mínima garantizada" en el acceso a internet (boletín Nº 4671-03).

Se hace presente que la Comisión, en su sesión ordinaria de fecha 13 de marzo de 2007, acordó -por unanimidad- estudiarlos en conjunto y refundirlos, por cuanto se refieren a materias afines.

****

I.- <u>CONSTANCIAS PREVIAS</u>.

1.- IDEA MATRIZ O FUNDAMENTAL DE LOS PROYECTOS.

Se precisa, por una parte, lo que debe entenderse por "banda ancha" y se asegura que los proveedores de tales servicios proporcionen una velocidad mínima y, por otra, se establece la obligación para las empresas proveedoras de acceso a Internet de indicar en la publicidad de sus servicios la "velocidad mínima garantizada".

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

No hay.

---

[1] La tramitación completa de estos proyectos se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados: http://sil.congreso.cl/pags/index.html

3.- TRÁMITE DE HACIENDA.

No existen.

4.- AMBOS PROYECTOS FUERON APROBADOS, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD.

VOTARON A FAVOR LA DIPUTADA **HERRERA, DOÑA AMELIA**; Y LOS DIPUTADOS **ARENAS, DON GONZALO; DÍAZ, DON MARCELO; JARPA, DON CARLOS ABEL; JIMÉNEZ, DON TUCAPEL, Y ORTIZ, DON JOSÉ MIGUEL** (6 X 0).

5.- SE DESIGNÓ DIPUTADO INFORMANTE AL **SEÑOR GONZALO ARENAS HODAR.**

****

II. <u>ANTECEDENTES.</u>

MOCIÓN, QUE MODIFICA LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LO RELATIVO A LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA POR PARTE DE PROVEEDORES DE "BANDA ANCHA" BOLETÍN N° 4532-03.

Señalan sus autores que en Chile la gran mayoría de los proveedores de internet ofrecen los servicios de la llamada "banda ancha", como un servicio de conexión con velocidades muy superiores a lo normal, utilizando la idea compartida por los consumidores a nivel mundial, de que dicha forma de conexión es la más rápida del mercado.

Es decir, el concepto "banda ancha" tiene hoy en día un valor propio en cuanto a criterio de orientación del consumidor conectado a internet.

Pero en nuestro país no está regulado lo que se entiende por "banda ancha", y es así como la velocidad de conexión que hoy se ofrece en Chile para este servicio está muy alejada de los estándares internacionales en la materia.

A modo ejemplar, relatan los patrocinantes de esta iniciativa, en la actualidad un ciudadano inglés, norteamericano o japonés que contrate en Chile un servicio de "banda ancha", sin duda que consideraría que no le han entregado el servicio contratado, pues en Chile se venden y se entiende como conexiones a banda ancha, conexiones desde 128 Kbps en adelante, siendo que la verdadera banda ancha, según lo ha definido la propia Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en la recomendación I.113 del sector de normalización de la UIT , consiste en **"**una capacidad de transmisión más rápida que la velocidad primaria de la red digital de servicios integrados (RDSI) a 1,5 o 2,0 megabits por segundo (Mbits)"

Es así como la "banda ancha" se define normalmente como el uso de redes que tienen la facultad de establecer comunicaciones bidireccionales a muy alta velocidad, que implica poder transmitir video, audio y datos prácticamente en tiempo real, todas ellas funciones que no

se cumplen por parte de la gran mayoría de los proveedores de Internet en nuestro país.

Es decir, el producto que se ofrece como “banda ancha” en Chile, no lo es en realidad. Según cifras conocidas, sólo el 5% de las actuales conexiones a banda ancha en nuestro país cumplirían con los estándares internacionales, por lo que las mediciones de avance y conexión de banda ancha en Chile entregadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, no reflejan la realidad del mercado. Así, por ejemplo, en países como Japón para considerar una conexión como “Banda Ancha”, ésta debe tener una tasa de transferencia mínima de 8 Mbps.

Añaden que los más necesarios e importantes usos de la banda ancha en Chile para el desarrollo del país, hoy en día no se pueden conseguir con los actuales servicios. Es así como para hacer una videoconferencia se necesita como base un canal por donde puedan pasar 600 Kbps y si se quiere ver televisión en el computador sin saltos y con completa nitidez, se requiere de una tasa de 2 Mbps.

A lo anterior, se suma que los precios cobrados en Chile son superiores a lo países con mayores velocidades, es decir, el servicio de banda ancha en Chile prácticamente no existe y lo poco que hay es sumamente caro dentro del contexto internacional.

Las empresas, por tanto, están realizando publicidad engañosa al ofrecer un concepto de conexión que no se condice con la velocidad realmente entregada a los consumidores. Sin embargo, al no existir una definición legal de “banda ancha”, es difícil poder acreditar ante los tribunales dicha infracción de publicidad engañosa.

Concluyen que el mercado de la ”banda ancha” en Chile no es competitivo, toda vez que los distintos proveedores no tienen incentivos para competir otorgando mejores niveles de conexión a menores precios. Es por lo anterior, que como una forma de ayudar a la competencia y a la transparencia del mercado, se hace necesario transparentar el concepto utilizado de “banda ancha”, debido al poder y verdadera marca registrada de dicho concepto en relación a velocidades de conexión.

****

MOCIÓN, QUE MODIFICA LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, ESTABLECIENDO LA OBLIGACIÓN DE PUBLICAR "VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA" EN EL ACCESO A INTERNET BOLETÍN N° 4671-03

Los autores de este proyecto expresan que hoy en día no existe una norma clara, completa y actualizada que establezca indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet que se presta en nuestro país.

La norma técnica de resolución N° 699, de 1 de junio de 2001, de la Subsecretaria de Telecomunicaciones, que intentó fijar dichos indicadores, se encuentra sin aplicación práctica y totalmente desfasada.

Debido a la falta de indicadores de calidad del servicio, se pueden producir efectos nocivos en la competencia de los

proveedores de internet e impedir el mejoramiento propio de un mercado competitivo y transparente, que tienda a mejorar la calidad del servicio a internet ofrecido hoy en día.

Entre los indicadores más importantes y que más afectan a los consumidores de internet, se encuentra la velocidad de acceso y navegación en la red que ofrecen los distintos proveedores, los cuales en la actualidad realizan una verdadera "publicidad engañosa". Lo anterior, debido a que es una práctica habitual que los distintos proveedores de acceso a internet anuncien unas velocidades que normalmente tienen poca relación con lo que los usuarios consiguen en la práctica.

En la gran mayoría de los casos, la velocidad publicitada por los proveedores es la llamada "velocidad máxima de acceso", la cual refleja el potencial que en condiciones perfectas puede obtener un usuario, la que, sin embargo, no tiene en cuenta los grados de compartición de la red, es decir, el número de personas suscritas a esa misma velocidad de acceso, la cual se debe "repartir" entre todos los usuarios. En la práctica, casi nunca los consumidores de internet obtendrán la velocidad que efectivamente están pagando.

Es así como en los horarios de mayor congestión de la red las empresas proveedoras de internet sólo entregan un 10% o 20°/a de la velocidad efectivamente contratada por el usuario.

Es por ello, dicen, que con la iniciativa se pretende modificar la ley de protección de los derechos de los consumidores, obligando a los proveedores de internet a señalar en su publicidad de conexiones a internet, el concepto de "velocidad mínima garantizada", entendiendo ésta como la velocidad mínima a la cual el proveedor se compromete con usuario con independencia de los grados de compartición y horarios de mayor congestión de conexión a la red.

Lo anterior, evitará que debido a la sobresuscripción que realizan algunos proveedores, se produzca la injusticia de que algunos abonados estén pagando lo mismo que otros por un determinado servicio y recibiendo prestaciones inferiores a las contratadas.

Finalmente, indican que estas diferencias entre la velocidad contratada y la efectivamente recibida es una de las mayores causales de reclamos presentados al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en materia de internet.

DESCRIPCIÓN DE LAS MOCIONES

Ambas mociones constan de un artículo único y modifican la ley N° 19.946. Por una parte, mediante la incorporación de un artículo 33 A en la ley, se precisa lo que debe entenderse por “banda ancha” y se asegura que los proveedores de tales servicios proporcionen una velocidad mínima (boletín N° 4532-03). Por otra, agregando un artículo 33 B en la ley, se establece la obligación para las empresas proveedoras de acceso a Internet de indicar en la publicidad de sus servicios la "velocidad mínima garantizada” (boletín N° 4671-03).

III.- <u>DISCUSIÓN DEL PROYECTO</u>.

A) DISCUSIÓN GENERAL.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en ambas mociones, los señores Diputados estuvieron por aprobar la idea de legislar sobre la materia de que tratan.

<u>Puesta en votación general la idea de legislar, respecto de ambas mociones, se APRUEBA por unanimidad.</u>

B) DISCUSIÓN PARTICULAR.

<u>Artículo único (boletín 4532-03).</u>

Este artículo, que agrega un artículo 33 A en la ley N° 19.496, precisando lo que debe entenderse por banda ancha y asegura que los proveedores de tales servicios proporcionen una velocidad mínima, **<u>fue aprobado por unanimidad, sin cambios</u> (6x0).**

<u>Artículo único (boletín 4671-03).</u>

Este artículo, que añade un artículo 33 B en la ley N° 19.496, estableciendo la obligación para las empresas proveedoras de acceso a internet de indicar en la publicidad de sus servicios la "velocidad mínima garantizada”, **<u>fue aprobado por unanimidad, sin modificaciones (6x0),</u>**

****

El acuerdo de estudiar en conjunto y refundir estas iniciativas dio lugar a la elaboración de un texto único, sustitutivo del articulado de ambas mociones en informe. Queda conformado, entonces, por un artículo único, que agrega en la ley N° 19.496, un artículo 33 A y 33 B, nuevos.

****

C) ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

No hubo.

****

D) INDICACIONES DECLARADAS INADMISIBLES.

No hubo.

****

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por las otras consideraciones que en su oportunidad dará a conocer el señor Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recomienda aprobar el siguiente

PROYECTO DE LEY

"Artículo único.- Agréganse en la ley N° 19.496, que establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores, los siguientes artículos 33 A y 33 B, nuevos:

"Artículo 33 A.- En los servicios de conexión a internet, se entenderá por "banda ancha" el uso de redes que tienen la facultad de establecer comunicaciones bidireccionales a muy alta velocidad, las cuales permitan poder transmitir video, audio y datos prácticamente en tiempo real. En todo caso, las velocidades entregadas por los proveedores como servicios de "banda ancha", no podrán ser inferiores al límite menor establecido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) para dicho tipo de conexiones.

Artículo 33 B.- Las empresas proveedoras de acceso a internet, deberán indicar en toda publicidad en que se haga referencia a la velocidad del plan ofrecido, la "velocidad mínima garantizada" del mismo, la cual se deberá poder suministrar en cualquier momento y bajo cualquier condición al abonado.".".

Sala de la Comisión, a 13 de marzo de 2007.

Tratado y acordado en sesión de fecha 13 de marzo de 2007, con asistencia del Diputado Ortiz (Presidente); de la Diputada Herrera, y de los Diputados Arenas; Díaz, don Marcelo; Eluchans; Galilea; Godoy; Jarpa; Jiménez; Mulet; Paya; Saffirio, y Tuma.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión