Modifica la ley de protección al consumidor, estableciendo la obligación de publicar "velocidad mínima garantizada" en el acceso a Internet

Boletín N° 4671-03

Hoy en día no existe una norma dará, 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 del 1 de junio de 2001 de la Subsecretaria de Telecomunicaciones que intento 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, por lo que 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 solo entregan un 10% o 20°/a de la velocidad efectivamente contratada por el usuario.

Es por ello, que presentamos este proyecto de ley que modifica la Ley de Protección al Consumidor, obligando a los Proveedores de Internet ha señalar en su publicidad de conexiones a Internet, el concepto de "Velocidad Mínima Garantizada", entendiendo esta 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.

Cabe señalar que estas diferencias entre la velocidad contratada y la efectivamente recibida es una de las mayores causales de reclamos presentados al SERNAC en materia de Internet.

PROYECTO DE LEY:

Agréguese un nuevo artículo 33A, a la ley de Protección al Consumidor:

"Artículo 33A.- 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 suministra en cualquier momento y bajo cualquier condición al abonado"