APRUEBAN POR UNANIMIDAD PROYECTO DE LEY QUE OBLIGA A PROVEEDORES DE INTERNET A EXPLICITAR Y GARANTIZAR VELOCIDAD DE ACESSO Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Por unanimidad fue aprobado en el Congreso el proyecto de Ley de Velocidad de Internet Garantizada, el cual exige a las empresas proveedoras de internet informar sobre la velocidad de acceso de los planes ofrecidos, lo que fortalece los derechos de los usuarios y la calidad del servicio entregado.
Gracias a la iniciativa, que modifica la Ley General de Telecomunicaciones, los usuarios tendrán pleno conocimiento del detalle de los servicios que contratan en cuanto a la velocidad ofrecida. Además, aquellos servicios que sean ofertados como Banda Ancha u otra análoga, deberán cumplir con una serie de características técnicas, las cuales irán siendo adaptadas de manera paralela al aumento de velocidades que surjan del avance de la tecnología.
“Sin duda, este es un tremendo avance para el país y representa el espíritu de lo que como Ministerio buscamos: mayor transparencia y un servicio de calidad. Agradecemos a todos los senadores y diputados por el apoyo unánime y transversal a la iniciativa, esta nueva ley permite que todos los usuarios de internet conozcan exactamente la velocidad promedio que están contratando y que la empresa debe garantizar. Con esto se acaban las letras chicas o la posibilidad que se prometa una velocidad de acceso que en definitiva no se cumpla. Se entregan las herramientas para que los propios usuarios puedan exigir el cumplimiento de los respectivos contratos”, afirmó la ministra de Transportes y Telecomunicaciones, Paola Tapia.
“Como Subtel nos haremos cargo de generar un reglamento que otorgue todas las certezas, abarque todas las variables y condiciones para que esta ley cumpla su propósito, que es salvaguardar los intereses de los usuarios de Internet. Debe existir coherencia entre lo ofrecido en el contrato, en la publicidad, en ofertas comerciales, lo que significará una nueva relación entre proveedores de servicios de internet y los consumidores basada en la transparencia, donde la Subtel dispondrá de todos sus instrumentos para que la fiscalización sea garante de este calidad y experiencias del servicio”, explicó el Subsecretario de Telecomunicaciones, Rodrigo Ramírez.
En la misma línea del Subsecretario, el Seremi (s) de Transportes y Telecomunicaciones, Bernardo Salinas, destacó que esta normativa avanza en los derechos que actualmente tienen los consumidores, ya que se transparentan los contratos que cada usuario firma con una determinada empresa. “Es una muy buena noticia para los consumidores y también para el Ministerio, porque fue aprobado por los parlamentarios por unanimidad. Esto obliga a las empresas a informar permanentemente cuál es la velocidad que tiene el servicio, y además, tiene que responder y asegurar que afectivamente tenga las características de lo que está

establecido en el contrato que cada uno de los usuarios adquiere. No solamente estamos hablando del uso doméstico de Internet, sino que también del servicio que adquieran las empresas e instituciones públicas y que para ellos la velocidad de Internet es imprescindible para la operación y el cumplimento de las metas de cada uno de ellos (…), hoy se viene a transparentar lo que hoy no es transparente y se va a asegurar que lo que la gente compre, es efectivamente lo que está utilizando".

Condiciones claras y empoderamiento del usuario

La nueva ley establece tres procedimientos de verificación del cumplimiento de las características ofrecidas por cada operador. Se trata de las mediciones individuales, las que podrán ser efectuadas por los clientes a través de un mecanismo desarrollado especialmente para ello. La información que de aquí surja, servirá como evidencia ante eventuales reclamos por calidad.

Otro medio de control serán las mediciones realizadas por un tercero independiente, las que no sólo serán utilizadas ante eventuales reclamos, sino también para la elaboración de reportes comparativos, destinados a informar a los usuarios sobre la calidad del servicio entregado por cada operador. Así también, la Subsecretaría de Telecomunicaciones realizará regularmente fiscalizaciones.

Por último, la nueva normativa refuerza el valor de las mediciones individuales como evidencia ante eventuales peticiones de compensación por fallas en el servicio, consignando que para rechazar el reclamo, la empresa proveedora deberá demostrar con antecedentes – resultados de la medición – lo injustificado del mismo, considerándose su ausencia como causal de resolver a favor del usuario.