



Subsecretaría Telecomunicaciones
Presente

Por medio de la presente, la Asociación de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU, rol único tributario 73.342.000-6, representada por su Presidente, Stefan Omar Larenas Riobó, empleado, rol único nacional 5.788.123-2, ambos domiciliados en Paseo Bulnes 107, oficina 43, Santiago Centro, Región Metropolitana de Santiago expresa a usted su preocupación por la no dictación del reglamento Reglamento de la Ley de Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet.

En efecto, en noviembre de 2017 se publicó la Ley N° 21.046 que estableció la obligación de garantizar una velocidad de acceso a Internet de acuerdo a lo publicitado por las empresas. Por su parte, a finales de 2019, ingresó a la Contraloría General de la República el “Reglamento de la Ley de Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet”, sin haberse dictado a la fecha.

Pues bien, en el marco de la emergencia sanitaria y medidas de confinamiento decretadas por la autoridad, el servicio de internet ha aumentado su importancia para la satisfacción de necesidades prácticas tanto de consumo como de comunicación de los consumidores, quienes han manifestado por diversas vías su disconformidad con el servicio recibido.

En efecto, SUBTEL ha recibido un mayor número de reclamos en el marco de la emergencia sanitaria, casi duplicándolos; y en Sernac, casi el 12% de los reclamos vinculados a la emergencia sanitaria, corresponden a problemas de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

En este contexto le solicitamos realizar las gestiones que sean necesarias, de modo que los consumidores puedan contar con un “Reglamento de la Ley de Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet” que, por un lado, mejore el servicio recibido, y por el otro, les permita defender sus derechos de mejor manera.

Sin otro particular, le saluda atentamente.

Stefan Larenas

Presidente

Odecu