



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ANÁLISIS DE LA LEY 20.453 SOBRE EL PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD
EN LA RED EN CHILE Y LOS DESAFÍOS DEL ESTADO EN LA
REGULACIÓN DESDE LA MIRADA DEL ZERO-RATING**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

NOMBRE ALUMNO

CARLOS FRANCISCO LEIVA SALGADO

PROFESOR GUÍA

MARÍA ANGÉLICA PIÑONES SANTANA

Valparaíso, ENERO 2019

AGRADECIMIENTOS

*Le agradezco infinitamente a todos,
ya que gracias a ustedes me he convertido en la persona que soy hoy.*

**“ANÁLISIS DE LA LEY 20.453 SOBRE EL PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD
EN LA RED EN CHILE Y LOS DESAFÍOS DEL ESTADO EN LA
REGULACIÓN DESDE LA MIRADA DEL ZERO-RATING”**

INDICE

RESUMEN / ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I. MARCO CONCEPTUAL.....	9
1.1. La Era de la Información	9
1.2. Internet.....	12
1.2.1. Concepto de internet.....	12
1.2.2. Origen de Internet.....	12
1.3. Proveedores de servicios de internet	13
1.4. Funcionamiento de internet.....	14
1.5. Servicios entregados por internet	15
1.6. Importancia y problemática del uso de internet.....	16
1.7. Neutralidad en la Red.....	19
CAPÍTULO II. MARCO INSTITUCIONAL	23
2.1. Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	23
2.2. Subsecretaría de Telecomunicaciones	23
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	24
3.1. Antecedentes Generales	24
3.2. Antecedentes Específicos	24
3.3. Planteamiento del Problema.....	25
3.4. Pregunta de Investigación	25
3.5. Objetivos de Investigación	25
3.5.1. Objetivo General	25
3.5.2. Objetivos Específicos	25
3.6. Muestreo de la Investigación	26
3.7. Descripción Metodológica.....	26
3.8. Diseño de la Investigación.....	26
3.9. Factibilidad de la Investigación	27
CAPÍTULO IV. LEY 20.453/2010 SOBRE NEUTRALIDAD EN LA RED EN CHILE	28
4.1. Proyecto de Ley que consagra el principio de Neutralidad en la Red en Chile	28
4.2. Análisis de contenido de la Ley 20.453 sobre Neutralidad en la Red en Chile	31
CAPÍTULO V. DESAFÍOS PARA EL ESTADO EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LA NEUTRALIDAD DE LA RED EN CHILE DESDE LA MIRADA DEL ZERO-RATING	36
5.1. Zero-Rating	36
5.2. Desafíos para el Estado de Chile en materia de regulación de la Neutralidad de la Red	37

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS	40
BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS	44

RESUMEN / ABSTRACT

En los últimos años, el debate sobre la Neutralidad en la Red se tornó un desafío ineludible en la agenda pública nacional e internacional. Los acelerados cambios tecnológicos y el acceso masivo a Internet han producido profundas transformaciones en el desenvolvimiento diario en la red, planteándose la revisión del marco regulatorio vigente a través de la adopción de nuevas políticas en materia de telecomunicaciones.

La siguiente investigación entrega un análisis de la Ley 20.453 sobre el principio de Neutralidad en la Red, opiniones y experiencia de los distintos actores involucrados en el debate sobre Internet y desafíos en regulación desde la mirada del zero-rating.

During the last few years, the debate upon the neutrality of the web has become an unavoidable challenge for the public national and international agendas. The accelerated technological changes and the massive access to the internet, have produced deep transformations on the daily development of the web. Thus stating a revision of the current regulatory framework by adopting new policies in the field of telecommunication.

The present research offers an analysis of Law number 20.453 about the neutrality principle of the web, together with the opinions and experiences of the different parts involved in the debate about the web. Also, the challenges that Chile faces in relation to the regulation of neutrality from the point of view of zero-rating.

INTRODUCCIÓN

Internet se constituye como un fenómeno sociocultural político del mundo moderno, una plataforma en la que de manera acelerada se intercambian millones de datos, información y opiniones que propician el acceso al conocimiento como nunca había ocurrido.

Chile fue el primer país en tener una ley que regula los derechos y deberes de los usuarios de internet, otorgando potestades a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) para sancionar infracciones a la ley, pues las nuevas formas de comunicación han comenzado a entorpecer el tráfico en la red.

Uno de los principales desafíos de la Ley 20.453 ha sido el zero-rating, y es que las compañías proveedoras de internet con grandes intereses comerciales, aprovechan de realizar prácticas que buscan en definitiva someter el acceso de los usuarios, discriminando cierto contenido o aplicaciones mediante la gratuidad de los datos consumidos en ellas.

Si lo anterior se vincula a las ventajas que trae el acceso a la red a los ciudadanos, para los futuros profesionales de la Administración Pública es fundamental investigar aquellos aspectos que se desprenden del uso y funcionamiento de Internet. Precisamente, estudiar los desafíos implicados en regulación y ejecución de la Ley de Neutralidad en la Red desde la mirada del zero-rating, que además sirva como base para investigaciones futuras mucho más complejas.

Esta investigación comenzó con el estudio de campo de una situación determinada, instancia en la que se identificó la bibliografía pertinente para la construcción del marco teórico, pieza clave para la comprensión del fenómeno investigado y su pertinencia como objeto de estudio.

En dicha bibliografía, se abordó inicialmente una perspectiva crítica en torno a la “Era de la Información” y los nuevos soportes de comunicación, los que no solo han venido a revolucionar las formas de interacción humana, sino que además han incidido en la cultura de cada país. Desde esta lógica, autores como Raúl Trejo y Yoneji Masuda en sus libros: “Vivir en la Sociedad de la Información” y “Una Introducción a la Sociedad de la

Información”, respectivamente, sientan las bases para establecer nuestro debate en una dimensión más teórica.

Por otro lado, desde la vereda más técnica, se explicó el fenómeno del Internet, tanto en su origen como en su evolución y funcionamiento, a partir de una serie de autores que se enlazaron con una bibliografía crítica en torno al acceso y uso de la red. Para dar paso a la Neutralidad en la Red, con una delimitación y alcances conceptuales, sus discusiones y posturas relevantes sobre los temas fundamentales del fenómeno como principio y no como una mera regla normativa.

Luego, para comprender los desafíos de esta investigación, se realiza un análisis de la Ley 20.453 que consagra el principio de Neutralidad en la Red, con los comentarios respectivos que ella sugiere.

Finalmente se entrega una serie de conclusiones que declaran los desafíos del Estado y la efectividad en regulación del principio de Neutralidad en la Red desde la mirada del zero-rating. Por ello, se entiende que, en la era digital se hace imprescindible conocer y estudiar la neutralidad desde todas sus perspectivas.

CAPÍTULO I. MARCO CONCEPTUAL

1.1. La Era de la Información

Actualmente la sociedad enfrenta un proceso económico, político y cultural que se caracteriza por el desarrollo de las tecnologías de la información, un aumento en el equipamiento informático y un gran desarrollo en las telecomunicaciones. La economía mundial tiene como base la información, en este sentido las capacidades humanas para obtener información y transformarla en conocimiento constituye un recurso de suma importancia.

La sociedad ha sido testigo de la evolución de la “Era Industrial”, donde lo primordial era la producción masiva de bienes, a una sociedad basada en la información como parte de la vida cotidiana. Esto sin lugar a duda dio margen para que la sociedad comience a ser llamada como la “Sociedad de la Información”, siendo primordial para el desarrollo de las actividades humanas en general y de manera específica las nuevas formas de comunicación.

Para el investigador Peter F. Drucker el potencial de desarrollo de una sociedad no depende tanto de sus riquezas naturales sino de su capacidad para crear, difundir y utilizar conocimientos (Peter, 1969). La difusión de las nuevas tecnologías y el auge de una economía del conocimiento han ido concretando esta hipótesis.

Para Manuel Castells, sociólogo y economista experto en tecnologías de la información, las redes tienen un avance sin precedentes y perfilan un nuevo sistema de comunicación basado en un lenguaje digital universal capaz de crear nuevas formas y canales de comunicación (Manuel, La Era de la Información, 1996). En otras palabras, la creación, desarrollo y expansión, en particular del Internet, ha supuesto grandes cambios tecnológicos y sociales. Por una parte, se facilita el acceso a diferentes servicios, y por otra, la transferencia de información entre personas independiente del lugar físico del lugar en el que se encuentran.

No se habla de un acuerdo absoluto en cuanto a definir o conceptualizar lo que se entiende y lo que implica la Sociedad de la Información. Según Yoneji Masuda, quién es considerado el divulgador del término, en su obra "Una Introducción a la Sociedad de la Información" publicada en 1968, la define como aquella que *"Crece y se desarrolla alrededor de la información y aporta un florecimiento general de la creatividad intelectual humana, en lugar de un aumento del consumo material"*.

Castells en su obra "La Era de la Información", hace una referencia descriptiva sobre los elementos de este nuevo paradigma, con internet como fundamento principal a este nuevo modo de organización. Este define Sociedad de Información como *"Aquella en las cuales las tecnologías, facilitan la creación, distribución y manipulación de la información, jugando un papel esencial en las actividades sociales, culturales y económicas"* (Manuel, La Era de la Información, 1996).

Este concepto de Sociedad de la información involucra diversos enfoques y concepciones. Según Raúl Trejo, quien ha trabajado la temática, expone en una de sus obras los rasgos que la distinguen, dentro de los cuales se acentúan las siguientes (Delarbre, s.f.):

1. Exuberancia: Entendido con ello lo apabullante, diverso y cantidad de información existente.
2. Omnipresencia: Permite encontrar por doquier información de cualquier tipo.
3. Irradiación: Las distancias físicas y geográficas son relativas.
4. Velocidad: La comunicación es inmediata e instantánea.
5. Multilateralidad / Centralidad: La información nos llega de todas partes.
6. Interactividad / Unilateralidad: No solo consumimos información, también generamos nuestros propios mensajes.
7. Desigualdad. La abundancia puede resolver la carencia de información, pero no todos tienen la misma posibilidad de acceso, existen desigualdades notables entre países.
8. Heterogeneidad: La diversidad de pensamientos y opiniones.
9. Desorientación: La diversa y gran cantidad de información es una oportunidad para el desarrollo personal y social, pero también implica un desafío cotidiano.

10. Ciudadanía pasiva: El predominio de contenidos digitales y la ausencia de la capacidad reflexiva, crea una sociedad pasiva.

A simple vista se reconocen todos los beneficios generados por esta nueva forma de organización, pero también se advierte una posible división digital, Castells en ese sentido indica *“Internet está creando un mundo dividido entre los que tienen y los que no tienen Internet, observamos también que los territorios no conectados a Internet pierden competitividad económica internacional”* (Manuel, La Sociedad Red, 2006).

Es decir, cuando la información, es apropiadamente tratada y evaluada, se transforma, a través del raciocinio humano, en conocimiento. Un conocimiento que debe ser alcanzable por cualquier persona de forma libre e igualitaria, ya que, contradictoriamente a lo expuesto, se pueden producir una nueva forma de analfabetismo del mundo moderno y, en consecuencia, una división digital.

Annan en su discurso inaugural de la primar fase de la WSSI (Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información) que tuvo lugar en Ginebra, indicó (International Telecommunication Union, s.f.):

“Las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta. Se dispone de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, de instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua”.

La idea de una sociedad basada en el flujo abierto de contenido digital e información para todos, se materializa con el desarrollo de internet. La red tiene como propósito promover la democracia y libertad de expresión, sin embargo, ante diferentes factores políticos y económicos esto puede que no se mantenga a lo largo de los años, que es lo que se pretende estudiar.

1.2. Internet

1.2.1. Concepto de internet

Internet, se define como un sistema de redes de dispositivos computacionales conectados, de carácter internacional e intercontinental, uniendo servidores de todo el mundo a través de diversos canales, como lo son las líneas telefónicas, el cable coaxial, las microondas, fibra óptica y los satélites, entre otros. Esta comunicación es posible debido a que los dispositivos se encuentran unidos a través de una conexión, utilizan un lenguaje o protocolo común, el TCP/IP.

Esta conceptualización conlleva a 5 elementos básicos de Internet (Genessis , 2015):

1. Grande: la mayor red de computadoras del mundo.
2. Cambiante: se adapta continuamente a las nuevas necesidades y circunstancias.
3. Diversa: da cabida a todo tipo de equipos, fabricantes, redes, tecnologías, medios físicos de transmisión, usuarios, etc.
4. Descentralizada: no existe un controlador oficial sino más bien está controlada por los miles de administradores de pequeñas redes que hay en todo el mundo. Por lo tanto, queda garantizado el talante democrático e independencia de la red frente a grupos de presión (políticos, económicos o religiosos). Existen comportamientos éticos, respeto a la intimidad y que la red no sirva como medio para actividades comerciales.

1.2.2. Origen de Internet

Existen dos momentos fundamentales que marcan la historia del desarrollo y expansión de Internet; el primero tiene directa relación con medidas de defensa militar, específicamente generar una comunicación segura entre el ejército estadounidense, y el otro se refiere al desarrollo de las economías internacionales, buscando una integración mundial. Este proceso se conoce como globalización.

“Curiosamente, el Internet surgió como un sistema de comunicaciones del ejército de los Estados Unidos. Su propósito consistía en poner a punto un sistema postal electrónico interno totalmente seguro, por el que pudieran circular documentos secretos”. (Gordon, 2001)

El origen de Internet se remonta a principio de los años 70, cuando el gobierno de Estados Unidos, en plena Guerra Fría, toma ciertas medidas ante el riesgo que suponía un posible conflicto nuclear y que se destruyeran los centros informáticos militares, lo que implicaba la pérdida de valiosa información. Así fue como un grupo de investigadores del Departamento de Defensa de Estados Unidos comenzaron a trabajar en la Red de la Agencia de Proyectos Avanzados de Investigación ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network).

ARPAnet nace en 1969 como un sistema de intercomunicación entre diferentes computadores, disponiendo de diversas rutas para alternar las conexiones a lo largo y ancho de toda la geografía de Estados Unidos, de esta manera que en caso de que existiese una destrucción física de uno o varios computadores, la información continuaría funcionando entre los restantes sin perder ningún dato. Esta fue la primera red que enlazaba ordenadores militares y científicos a través de la conmutación de paquetes.

En 1972, la Agencia de Proyectos Avanzados de Investigación (ARPA) se convierte en Agencia de Proyectos Avanzados de Investigación para la Defensa (DARPA), siendo así una extensión directa del Departamento de Defensa de los Estados Unidos. De forma paralela iban surgiendo alrededor del mundo redes similares a ARPANET, pero éstas no podían conectarse entre sí, al utilizar distintos protocolos para la transmisión de datos. Este obstáculo se salvó cuando DARPA en el año 1974 financió Internet y fijó como protocolo de transferencia de datos el TCP/IP, cuya definición como estándar culminó en el año 1982.

1.3. Proveedores de servicios de internet

El interés generado por las miles de posibilidades que ofrecía la plataforma de Internet y su apertura a la población común con prestación de servicios comerciales, permitió a mediados de los años noventa, que los operadores de telecomunicaciones ofrecieran la

prestación de servicios de acceso a Internet.

Como intermediarios entre la conexión a Internet y los usuarios (mediante un contrato con cuotas mensuales para obtener ancho de banda), los proveedores de servicios de internet son uno de los protagonistas fundamentales de la Neutralidad en la Red. Ellos son, efectivamente, los que tienen la responsabilidad legal de no interferir en el tráfico en la red y los contenidos digitales.

1.4. Funcionamiento de internet

El protocolo TCP/IP, de manera simple, regula como tienen que viajar los datos por la red. Esta conexión se realiza por medio de un proveedor de servicio de internet (VTR, Movistar, Entel, Claro, entre otros), los cuales establecen un número IP único, permitiendo que cada ordenador conectado a la red pueda ser identificado y lograr comunicarse con otros. El otro protocolo de internet son las llamadas TCP, que tiene como misión dividir los datos en paquetes. En otras palabras, al llegar los datos a su destino, se activa el protocolo TCP, comprobando el archivo y comparándolo con el original. Actualmente cualquier ordenador conectado a internet cumple los protocolos TCP/IP para enviar y/o recibir información. En resumen, la IP identifica con un número único a los ordenadores dentro de la red y el protocolo TCP regula cómo se envía y recibe la información entre los ordenadores.

Los servidores (software y hardware) son equipos informáticos que contienen y proveen los recursos solicitados por el usuario a través de una red, proporcionando información de cualquier tipo por medio de un ordenador portátil o de sobremesa. El servidor ejecuta un programa que realiza una tarea en beneficio de las aplicaciones del cliente, siendo los más habituales los servidores web, los servidores de email y los servidores de almacenamiento de archivos.

Para obtener dichos recursos, además del servidor, es necesario tener un dominio y es por esto que 1991 el Conseil Europeen pour la Recherche Nucléaire (Consejo Europeo para la Investigación Nuclear) de Suiza lanza WWW (World Wide Web). En paralelo, se desarrolla la esencia del HTML (Lenguaje de Marcas de Hipertexto) y el URL (Identificador Uniforme de Recurso), principales estándares tecnológicos de internet.

El contenido es principalmente distribuido por páginas web, que funcionan como archivos escritos con un código especial llamado HTML (archivos web). En este caso, la información contenida en internet, es alojada en un servidor web, y para acceder a esta es necesario utilizar un navegador (Chrome, Firefox, Opera, entre otros), el cual es un programa capaz de ir al ordenador o servidor donde está la página web alojada y extraer la información escrita en lenguaje HTML, para recibirla en nuestro computador, interpretarla y poder visualizarla.

En conclusión, http es el protocolo (normas) que se usa para acceder a páginas web y “www” (World Wide Web) es el servicio de consulta de páginas web. Por eso siempre tenemos que escribir esto en el navegador y luego el dominio.

1.5. Servicios entregados por internet

Como se ha observado en el desarrollo de esta investigación, internet se define como una red libre con una evolución constante, ofreciendo una gran variedad de servicios, los que aumentan diariamente de una manera impensada. A continuación, se detallan brevemente algunos de estos servicios de internet, a fin de entender más adelante cuál es la relación con la Neutralidad en la Red (Area Tecnología, s.f.):

- **Páginas Web:** Una página web se define como un documento electrónico el cual contiene información textual, visual y/o sonora que se encuentra alojado en un servidor y puede ser accesible mediante el uso de navegadores. Una página web forma parte de una colección de otras páginas webs dando lugar al denominado sitio web el cual se encuentra identificado bajo el nombre de un dominio.
- **Correo Electrónico:** este servicio permite enviar y/o recibir documentos de texto y multimedia (imagen, sonido, etc.). Hay que especificar la dirección del destinatario y del remitente.
- **Transferencia de Archivos FTP:** Es un servicio que sirve para enviar archivos desde un computador a otro de manera rápida, sobre todo para subir páginas web.

- Telefonía IP: también llamado Volp, voz sobre IP. Permite tener una conversación por vía telefónica a través del computador. El más famoso es Skype.
- Redes P2P: permite comunicarse dos computadores directamente, uno de ellos cede un archivo y el otro lo recibe. La red más famosa P2P es el Emule con el que mucha gente baja películas, documentos, etc.

La importancia que tienen estos servicios masivos utilizados por la gran mayoría, y que tienen una directa relación con el principio de la Neutralidad en la Red, es que pueden ser manipulados por los proveedores de servicios de internet, eliminando contenidos o dando prioridad a otros. Actualmente en Chile hay una normativa que regula el principio, pero existen diferentes intereses comerciales y estratégicos, además de las nuevas formas de comunicación, que atentan contra la neutralidad y que profundizará en el desarrollo de esta investigación.

1.6. Importancia y problemática del uso de internet

Según el Diccionario de la Real Academia Española Internet tiene un impacto profundo en el trabajo, el ocio y el conocimiento a nivel mundial. Gracias a la web, millones de personas tienen acceso fácil e inmediato a una cantidad extensa y diversa de información en línea. (ICTEA, s.f.)

Desde una mirada más amplia, internet se define como un fenómeno sociocultural con un desarrollo creciente insospechable. La nueva forma de entender las telecomunicaciones está cambiando el mundo, la manera en la que nos relacionamos y el modo en la que trabajamos, también la manera en que tomamos decisiones se ven fuertemente apoyada en esta herramienta, y es que gracias a la gran cantidad de usuarios que acceden diariamente a la mayor fuente de datos que jamás haya existido, se provoca un continuo traspaso de conocimientos entre ellos.

Comparado con las enciclopedias y con las bibliotecas tradicionales, la web ha permitido una descentralización repentina y extrema de la información y de los datos. Algunas compañías e individuos han adoptado el uso de los weblogs, que se utilizan en gran parte

como diarios actualizables. Algunas organizaciones comerciales animan a su personal para incorporar sus áreas de especialización en sus sitios, con la esperanza de que impresionen a los visitantes con conocimiento experto e información libre (Acevedo, 2012).

El acceso a Internet ya se encuentra a disposición de los usuarios en casi todas las regiones del mundo, es posible encontrar computadoras conectadas en lugares inimaginados. Desde una perspectiva social internet es una ventaja, ya que las personas interesadas en algún tema en específico pueden a través de la red, buscar una cantidad significativa de información y que no sería accesible de otra manera. Internet entró como una herramienta de globalización, poniendo fin a la incomunicación. Y es que, su rápida masificación e incorporación en la vida del ser humano, ha supuesto un cambio radical en el acceso al conocimiento.

La red se perfila como un intermediario entre usuarios conectados, cuya función es el transporte de contenido digital, el cual no distingue ni discrimina contenidos. Bajo este lineamiento, internet se configura como una herramienta que tiene ciertas aristas de un modelo democrático, pues su principio “*end-to-end*” faculta a los usuarios a ser los encargados de controlar los contenidos que producen y elegir cuáles servicios o dispositivos usan para aquello.

El rol que cumple el Estado es fundamental en la construcción de posibilidades de acceso a los flujos informativos. Bajo este marco, en el libro “*Misunderstanding the Internet*” de los autores James Curran, Natalie Fenton y Des Freedman pone en manifiesto lo que se llama “Monopolio de la Información”. El texto toma como ejemplo a Arabia Saudita, país en donde el acceso al público a internet se aplazó hasta el año 1999. Actualmente el gobierno saudí sigue empleando un filtrado estricto del contenido de Internet, los sitios sobre la minoría chiíta, las mujeres, los derechos humanos, las organizaciones políticas y otras cosas similares que se bloquean rutinariamente (Andres, 2018).

El mismo libro concluye, según un estudio de ocho países que mantienen regímenes autoritarios, que se están promoviendo activamente el desarrollo de un Internet que sirva a los intereses particulares definidos por el Estado en lugar de desafiarlos. Según expertos, la normativa que supone el Estado no debe verse como un obstáculo para la

libertad de la comunicación sino por el contrario, como una protección de esta libertad.

En pleno siglo XXI existen acciones gubernamentales que restringen el acceso a internet con fines políticos. En mayo de 2018, el Reino de Bahrein interrumpió el acceso a internet móvil en las cercanías de las manifestaciones antigubernamentales planificadas. En Turquía, el 28 de Junio del 2016, tras el ataque terrorista en el aeropuerto de Ataturk, el gobierno redujo el acceso a las redes sociales, impidiendo la fácil difusión de información en un momento turbulento.

Para un total entendimiento en esta materia es necesario reflexionar sobre las conjeturas que trae consigo el hablar de un internet libre y abierto. Según la ONU, quien en el año 2018 aprobó la resolución que declara el acceso a internet como un derecho humano básico, afirma: *“Se condena inequívocamente medidas para prevenir o interrumpir intencionalmente el acceso o la difusión de información en línea”*. La resolución pide a los gobiernos que promuevan la alfabetización digital y facilite el acceso a la información en internet, para que sirva también como una herramienta importante para impulsar la promoción del derecho a la educación (Chamba, 2018)

Internet es una herramienta que da múltiples posibilidades, ya no solo para que los individuos se informen, sino también para que actúen con esa información. Conocido es el caso de WikiLeaks, organización fundada por el activista, programador de computación y hacker Julián Assange, quien filtró en la red cientos de informes anónimos y documentos con contenido sensible en materia de interés público. Como por ejemplo, la filtración de 90.000 documentos clasificados relacionados con la guerra de Afganistán, la que ha sido llamada la mayor filtración desde los Papeles del Pentágono durante la Guerra de Vietnam. O incluso más reciente, cuando en el año 2017 se dan a conocer 9.000 documentos sobre espionaje que realizaba la CIA, por medio de smart TVs y smartphones, que servían como cámaras y micrófonos para obtener información privada.

Internet se perfila como una herramienta democrática que permite el libre flujo de contenidos, ideas y a su vez ideologías que reúnen a los individuos. Bajo este alero es que nacen principios que buscan resguardar ese derecho de libertad en internet, principios como el de Neutralidad en la Red que profundizaremos a continuación.

1.7. Neutralidad en la Red

Como se ha observado, internet se convirtió en una de las mayores innovaciones en los procesos de comunicación, y su modo de operar involucra varios intermediarios responsables por operacionalizar la existencia de intenso flujo de informaciones.

Neutralidad en la Red es un principio, cuyo fundamento principal es que todos los datos deben ser tratados iguales en la red, sin distinción por contenido, origen, destino, servicio, terminal o aplicación. Así pues, los responsables por la transmisión, conmutación y enrutamiento de los paquetes de datos no pueden bloquear, degradar, retardar o privilegiar un conjunto de datos en detrimento de otros.

El debate sobre Neutralidad en la Red nace en Estados Unidos a finales de la década de 1990, asociado al temor de que los crecientes cambios tecnológicos pudiesen amenazar uno de los principios de Internet: la comunicación *“end to end”*. Este es uno de los principios estructurales de la red, el cual establece que los datos basadas deben residir en los extremos de la red y no dentro de ella, es decir, son los mismos usuarios los que crean y transmiten el contenido hacia otros usuarios.

De esta forma, la discusión sobre la Neutralidad en la Red se cruza con el denominado *“Open Internet”*, postura defendida por la mayor parte de los actores involucrados, los que proponen la necesidad de que Internet permanezca como una plataforma abierta a la innovación y que brinde un desarrollo económico, social y tecnológico.

El concepto de neutralidad en la red fue acuñado por el profesor de derecho de Columbia University, Tim Wu, quien en el año 2003 publica su ensayo *“La Neutralidad de la Red, Discriminación de la Banda Ancha”*. En el texto, Wu explica que internet es solo un transportador de contenido online que no distingue entre una web u otra. La idea central de este concepto es que internet, entendido como una red de naturaleza abierta y libre, debe tratar de la misma forma todos los contenidos, webs y plataformas. Por su parte, los proveedores de servicios de internet deben cobrar por el acceso a la Red sin favorecer un contenido por encima de otro.

Para Wu los elementos que componen la neutralidad son los siguientes:

- Promoción de la innovación: Para que Internet siga siendo una plataforma de comunicaciones que promueva la innovación, se requiere que sea una plataforma neutral, de manera de garantizar la competencia entre todas las aplicaciones que se desarrollen y donde prevalezca o se imponga la mejor. Para esto el control no debe quedar en manos de los propietarios de las redes, sino que en todos los usuarios.
- No se opone a la integración vertical: Una regulación que impida establecer arquitecturas de cooperación, que sirven para otorgar calidad de servicio a los usuarios, se opone a los fines que persigue la neutralidad en la red dado que se retrasan las mejoras derivadas de la integración vertical.
- No se opone a la gestión de red: El principio establece límites a los casos en que es legítimo discriminar, señala dónde y cuándo se puede discriminar, con lo que se otorga un ámbito de discrecionalidad a los propietarios de las redes o a los proveedores de servicios de internet en la administración de sus redes. Los criterios que justifican la discriminación son daño a la red, daños a los intereses de otros usuarios y administración eficiente de la red. Por lo tanto, no se puede discriminar el tráfico que circula a través la red bajo criterios distintos como direcciones IP, cookies o puertos, debido a que si se realiza, se puede afectar a toda la red y producir posibles externalidades negativas.
- Se concretiza en una norma anti discriminación: Existe cierta desconfianza en la autorregulación del sector en materia de discriminación, puesto que no existe la certeza de que los operadores vayan a renunciar a la posibilidad de privilegiar un tráfico por sobre otros en su propio beneficio, por esta razón se propone regular la neutralidad en la red como una norma de no discriminación y no como una norma de prohibición por los efectos contraproducentes que presentará para el desarrollo de la industria. En este sentido la regulación propuesta presenta una doble ventaja ya que por un lado beneficia a los usuarios y a quienes desarrollan aplicaciones en tanto mantiene el mercado libre de distorsiones, y por otro también beneficia a los operadores puesto que

cumple una función educativa al demostrar que las prácticas no discriminatorias sirven a sus propios intereses ya que al permitir que los usuarios accedan a una red sin condicionamientos se maximiza el valor de sus servicios.

Para los expertos, neutralidad viene a asegurar una red libre, preservando el acceso igualitario de los usuarios al contenido digital, aplicaciones o servicios ofrecidos en Internet. Es la defensa para evitar que en un futuro Internet acabe bajo el control de unos pocos.

Para Alberto Cerda, la neutralidad de la red:

“Evita la discriminación en las comunicaciones electrónicas. Neutralidad de la red no significa Internet para todos, ni siquiera una Internet a precio accesible, objetivos de política pública también deseables, por cierto. La neutralidad de la red, de hecho, puede tener lugar aún si la empresa que brinda acceso a Internet ofrece diversos niveles de velocidad de conexión a diferente precio. Lo que sí garantiza la neutralidad de la red es que la calidad del servicio no se vea afectada por medidas arbitrarias de la empresa en cuestión, ya sea ralentizando la comunicación, condicionando el acceso al uso de determinado equipamiento u obstaculizando el acceso a determinados servicios o contenidos. La neutralidad de la red garantiza una calidad de servicio que no discrimina” (Digitales & Intervozes).

José Alcántara en su libro digital habla de la neutralidad de la red indicando:

“Que Internet sea una red neutra equivale a afirmar que en Internet nadie puede privilegiar ni bloquear una conexión entre dos nodos cualquiera de la red. De este modo, una vez que tengo acceso a Internet - lo cual conlleva generalmente el pago de la tarifa convenida con un operador que preste servicios de acceso a la misma- nada ni nadie, ni siquiera - y especialmente- el operador con el que tengo contratado mi acceso a Internet puede impedirme que conecte con un nodo cualquiera” (Alcántara).

Que exista una normativa que proteja la neutralidad, es de suma importancia, ya que garantiza que ningún ente gubernamental o privado pueda bloquear, controlar o dar prioridad a un tipo de contenido. Entregar a los proveedores de servicio de internet la capacidad de favorecer determinados contenidos sobre otros les daría la posibilidad de generar ventajas económicas, intereses personales o políticos. Es entonces una condición necesaria para el desarrollo de una internet libre y democrática.

Por la misma razón, las legislaciones que estipulan la Neutralidad en la Red buscan reducir la injerencia de las empresas para el contenido que envían. Se espera que los proveedores solamente tomen medidas de control de tráfico para tareas que se limiten a garantizar la estabilidad de red de cada proveedor, y no como un sistema que permita el mantenimiento de un modelo de negocios en particular, sin priorizar la calidad de acceso y el rendimiento de los negocios generados por terceros productores de contenido (Huerta J. , 2012).

Adoptar normas, en materia de Neutralidad en la Red, es consistente con los derechos humanos. Los Estados no sólo respetar estos derechos, sino también promoverlos y protegerlos. En el caso de Chile, el Estado se encuentra obligado a proteger a las personas frente a la violación de sus derechos garantizados constitucionalmente. La discriminación en las comunicaciones electrónicas infringe las leyes de libre competencia y de protección al consumidor.

En suma, la Ley 20.453 sobre Neutralidad en la Red no sólo resguarda el adecuado funcionamiento del mercado y la protección de los derechos de los consumidores, sino que también contribuye a la protección de diversos derechos fundamentales previstos tanto en instrumentos internacionales de derechos humanos como en las disposiciones de derecho constitucional interno. De todos ellos, siendo la más compleja, la libre competencia.

CAPÍTULO II. MARCO INSTITUCIONAL

2.1. Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones fue creado mediante el Decreto Ley N° 557, publicado en el Diario Oficial el 10 de julio de 1974. Tiene como principales funciones proponer las políticas nacionales en materias de transportes y telecomunicaciones, de acuerdo a las directrices del Gobierno y ejercer la dirección y control de su puesta en práctica; supervisar las empresas públicas y privadas que operen medios de transportes y comunicaciones en el país, y coordinar y promover el desarrollo de estas actividades y controlar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes.

El Ministerio está integrado por la Subsecretaría de Transportes, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y la Junta Aeronáutica Civil (JAC). Adicionalmente, el Ministerio sirve de vínculo con el Gobierno a empresas autónomas como Ferrocarriles del Estado, Metro S.A., Correos de Chile y las 10 empresas portuarias creadas a partir de la filialización de Emporchi. (Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, s.f.)

2.2. Subsecretaría de Telecomunicaciones

La Subsecretaría de Telecomunicaciones se crea a través del Decreto N° 1.762 del año 1977, como un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Posteriormente, con el Decreto Supremo N° 423 de 05.10.1978, se aprueba la “Política Nacional de Telecomunicaciones” que contiene los lineamientos en materia de telecomunicaciones, las que rigen al Ministerio, servicios, instituciones y empresas dependientes o relacionadas con el Estado. Su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, transformando a este sector en motor para el desarrollo económico y social del país.

Tiene como principales funciones proponer las políticas nacionales en materias de telecomunicaciones, de acuerdo con las directrices del Gobierno, ejercer la dirección y control de su puesta en práctica, supervisar a las empresas públicas y privadas del sector en el país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes. (Subsecretaría de Telecomunicaciones, s.f.)

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Antecedentes Generales

El desarrollo constante de la ciencia y las tecnologías de la información inició la discusión entorno a las nuevas formas de comunicación e interacción humana. El Internet no se concibe como algo simplemente informático. Más bien, su impacto radica en su crecimiento acelerado y su presencia a lo largo de todo el mundo.

En el año 2017 los accesos a Internet (fijos + móvil 3G+4G) alcanzaron 17,95 millones, con un crecimiento interanual de 17%, equivalente a 2,6 millones de nuevos accesos en 12 meses. Según datos entregados por SUBTEL, el 82,9% de los accesos a internet en Chile son móviles, destacando el crecimiento de la navegación vía Smartphone, del 19,8% de crecimiento en el último año (Tercera, 2018).

Ante estos hechos, se ha comprobado que uno de los desafíos más importantes para Chile y para el mundo, guarda relación con el amparo del principio de Neutralidad en la Red. Esto con el fin de proteger las garantías individuales, la vida privada e inviolabilidad de las comunicaciones, los derechos de los ciudadanos y asegurar la calidad del servicio que otorgan las empresas de telecomunicaciones proveedoras del acceso a internet.

3.2. Antecedentes Específicos

Chile dio el primer paso hace un par de años, con la discusión y posterior aprobación en el año 2010 del proyecto de ley 20. 453 de “Neutralidad en la red” (anexo 1), que buscó asegurar un correcto funcionamiento de los servicios de proveedores de Internet, los derechos que poseen los usuarios de internet, la calidad de los servicios de acceso e inviolabilidad de las comunicaciones personales, además de entender el acceso a la información como un derecho constitucional. Ante esto, en Chile la aplicación del principio de Neutralidad en la Red funciona de forma deficiente. Lo anterior, incide directamente en los usuarios, quienes se convierten en un actor fundamental a la hora de investigar el principio de Neutralidad en la Red en Chile.

Esta investigación se configura como un antecedente para plantear desafíos implicados en regulación y ejecución de la Ley de Neutralidad en la Red desde la mirada del zero-rating, lo que servirá para investigaciones mucho más complejas, pues sienta las bases para un futuro análisis detallado.

3.3. Planteamiento del Problema

Abordar la pertinencia de los criterios adoptados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones sobre el fenómeno del zero-rating en relación con la aplicación de la Ley 20.453 que consagra el principio de Neutralidad en la Red en Chile.

3.4. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los desafíos para el Estado de Chile, en base al principio de Neutralidad en la Red desde la mirada del zero-rating?

3.5. Objetivos de Investigación

3.5.1. Objetivo General

- Analizar la Ley 20.453 sobre el principio de Neutralidad en la Red en Chile y los desafíos del Estado en la regulación desde la mirada del zero-rating.

3.5.2. Objetivos Específicos

- Describir el concepto de la Era de la Información.
- Detallar origen, funcionamiento e importancia de Internet.
- Describir el concepto de Neutralidad en la Red.
- Describir los organismos a cargo de la regulación de la Neutralidad en la Red en Chile.
- Describir el contenido de la Ley 20.453 que regula las características y condiciones de la Neutralidad en la Red en Chile.
- Analizar el contenido de la ley 20.453 que regula las características y condiciones de la Neutralidad en la Red en Chile.

- Describir el concepto de zero-rating.
- Analizar la opinión y posicionamiento de los principales actores involucrados en el debate sobre zero-rating.
- Proponer desafíos para el Estado en materia de regulación de la Neutralidad de la red en Chile desde la mirada del zero-rating.

3.6. Muestreo de la Investigación

Al ser un estudio cualitativo, es necesario determinar la base sobre la cual el estudio respalda sus resultados en cuanto a credibilidad, confiabilidad y validez. Para lo anterior, el universo de estudio estará caracterizado por actores de tipo institucional, internacional, compañías proveedoras de servicios de internet, ONG's y la ciudadanía.

El tipo de muestra seleccionado se funda en la necesidad de no generalizar la información en términos probabilísticos debido a la naturaleza de la investigación ya que está guiada por uno o más propósitos.

3.7. Descripción Metodológica

Para poder responder los objetivos generales y específicos del estudio, se hace necesario determinar el diseño de investigación, esto quiere decir, determinar la manera, plan o estrategia que se utilizará para obtener la información que se desea recabar.

El enfoque utilizado para la presente investigación será cualitativo pues se utiliza *“Cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodea, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados”* (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2010).

3.8. Diseño de la Investigación

Se ha elaborado un diseño metodológico en virtud de los objetivos inicialmente planteados, prestando atención al mantenimiento de una coherencia interna y a un orden estratégico establecido.

El alcance de la investigación que se utilizará es el Estudio de Caso, por la razón de que es un *“Método para aprender respecto de una instancia compleja, basado en su entendimiento comprehensivo como un todo, y su contexto mediante datos e información obtenidos por descripciones y análisis extensivos”* (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2010).

El estudio sumará un alcance de tipo Descriptivo, el que busca *“Especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”* (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2010). Dicha forma nos permitirá mostrar con precisión los ángulos o dimensiones del fenómeno en contexto específico.

Para finalizar, la investigación se generará a partir de etapas de investigación, donde se aplicará un análisis de contenido y discurso, lo que favorece una perspectiva global del fenómeno.

3.9. Factibilidad de la Investigación

El estudio será realizado a través de la revisión de los cuerpos normativos vigentes que rigen la Neutralidad en la Red en Chile, cuyo objetivo principal establece que los prestadores de servicios de internet no deben discriminar entre diferentes aplicaciones, servicios y contenidos a los que acceden sus usuarios. Además, se dispondrán de artículos internacionales que hablan sobre el zero-rating.

CAPÍTULO IV. LEY 20.453/2010 SOBRE NEUTRALIDAD EN LA RED EN CHILE

4.1. Proyecto de Ley que consagra el principio de Neutralidad en la Red en Chile

En el año 2010 durante el gobierno de Michelle Bachelet, se aprobó la Ley 20.453 que consagra el principio de Neutralidad en la Red, es así como Chile se convirtió en el primer país en legislar a favor de este principio, teniendo como principal objetivo asegurar el funcionamiento de los servicios de proveedores de internet.

La adopción de la ley es el resultado de una serie de hechos previstos en donde, por primera vez en la historia chilena, un grupo de ciudadanos organizados a través de internet, lograron presentar sus principales inquietudes a los legisladores para que se garantizará la Neutralidad en la Red y se convirtiera en lo que es hoy.

En el año 2006, los principales operadores de acceso a Internet del país fueron cuestionados por la calidad del servicio y la falta de transparencia en sus operaciones. En concreto, se confirmó que Telefónica CTC Chile interfería las conexiones de sus clientes, quedando al descubierto por un correo electrónico filtrado por trabajadores de dicha empresa, a quienes se le ordenó detectar a los usuarios que utilizaban aplicaciones de Internet con alto contenido digital y que, por lo tanto, consumen gran ancho de banda.

Se inicia de la siguiente forma:

“Estimados ejecutivos, hay clientes que pueden estar presentando problemas con las descargas, servicio de juegos en línea o aplicaciones P2P, esto es producto que a los clientes que consumen mucho recurso de ancho de banda son marcados para impedirles este uso o generar más restricciones”. Más adelante, sostiene: “En estado de la cuenta, en el siguiente ejemplo se muestra el perfil de Heavy User”. Termina señalando lo siguiente: “Esta información es confidencial, es decir es sólo una referencia cuando atendemos un cliente con lentitud en juegos, aplicaciones P2P o descargas en general. Bajo ningún motivo debe ser entregada esta información al cliente” (Huerta P. , 2007).

Esta situación documenta las malas prácticas que se realizaban antes de la publicación de la Ley de Neutralidad en la Red, lo que hasta ese momento tenía consecuencias prácticas importantes.

El siguiente ejemplo sirve para comprender de una forma cotidiana esta grave situación, imaginen qué ocurriría si una empresa de parking hiciera un convenio exclusivo con una marca de automóviles, lo que implica que en las horas de mayor congestión hubieran estacionamientos únicos para los autos de esa marca, y los demás autos debieran conformarse sólo con uno espacio. Como es lógico, la competencia en el mercado no se centraría en que empresa de automóviles ofrece lo mejor, porque por muy defectuosos que fueran, sus dueños tendrían estacionamiento seguro y por lo tanto podrían hacer sus planes mucho más rápido porque esa marca tendría el convenio con la empresa en cuestión.

Debido a que se ponía en manifiesto una situación bastante crítica, se estableció una estrategia comunicacional para tener la atención de los parlamentarios y posicionar el tema en la sociedad. El debate implicó a diversos actores:

- Estado: En el caso chileno, se hace el llamado a garantizar la neutralidad de la red, como un principio básico para el acceso igualitario al tráfico y los contenidos de parte de sus ciudadanos.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL): Organismo del Estado que tiene el rol de sancionar las infracciones a las obligaciones legales o reglamentarias asociadas a la implementación, operación y funcionamiento de la red.
- Empresas Proveedoras de Servicio de Internet: Como intermediarios entre la conexión a Internet y los usuarios, tienen la responsabilidad de no interferir en el tráfico ni en los contenidos.
- Organizaciones no Gubernamentales (Derechos Digitales, ONG Cívico, Movimiento Liberación Digital, Campaña Un Computador por Niño, Mujeres en

Conexión, Internauta Chile, Neutralidad Si, entre otros): Lograron hacer presentes sus propuestas a los legisladores para que la neutralidad se convirtiera hoy en una realidad en Chile.

- Usuarios de Internet: Como consumidores, es quien finalmente debe monitorear los servicios de Internet que contrató, ya que son los principales afectados y, por ende, los principales fiscalizadores de su cumplimiento.

En el año 2007 se presentó el proyecto de ley y se inició un lobby para lograr el aval del Poder Legislativo. En el marco de la campaña Neutralidad Si, los usuarios debían enviar un correo electrónico modelo a los parlamentarios de sus distritos solicitándoles la aprobación del proyecto. Luego se discutió en el Senado e intervino el propio gobierno de Bachelet para apoyar la tramitación del documento (Vanina & Labate).

El proyecto de ley en estudio pretende consagrar cinco obligaciones o prohibiciones importantes (Camara de Diputados de Chile, 2010) :

1. Prohibición para los ISP (aquellos que prestan acceso a Internet) de interferir, discriminar o entorpecer de cualquier forma los contenidos, aplicaciones o servicios, salvo acciones destinadas a garantizar la privacidad de los usuarios, la protección contra virus y la seguridad de la red;
2. Obliga a los ISP a proveer servicios de control parental;
3. Obliga a proporcionar al cliente por escrito una serie de datos que le permitan identificar correctamente el servicio contratado;
4. Obliga a garantizar la privacidad de los usuarios, la protección contra virus y la seguridad de la red, y
5. Obliga a garantizar el acceso a todo tipo de contenidos, servicios o aplicaciones disponibles en la red y ofrecer un servicio que no distinga contenidos, aplicaciones o servicios, basados en la fuente de origen del mismo o de la propiedad de éstos. Asimismo, prohíbe las actividades que restrinjan la libertad de los usuarios para el uso de los contenidos o servicios salvo expresa petición de los usuarios.

Tras un gran análisis, el Poder Ejecutivo estimó la necesidad de consagrar legalmente el principio y dar protección a los consumidores. Lo único que faltaba era señalar si el principio se enmarcaría bajo la Ley 18.168 General de Telecomunicaciones o en la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor. El Ejecutivo optó por la primera opción debido a la naturaleza propia de internet y los rasgos que comparte con el servicio de telecomunicaciones.

Es así, como el martes 13 de Julio de 2010, la Cámara de Diputados aprueba por 99 votos a favor, cero en contra y sola una abstención el Proyecto de Ley. Tras la publicación en el diario oficial, el miércoles 18 de agosto de 2010, se hizo oficial la Ley N° 20.453, que “Consagra el Principio de Neutralidad en la Red para los Consumidores y Usuarios de Internet”.

4.2. Análisis de contenido de la Ley 20.453 sobre Neutralidad en la Red en Chile

Para comprender los desafíos de esta investigación, se pasará a exponer la referida ley, con los comentarios que ella sugiere:

En un comienzo, el artículo 24 H define a las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones y los proveedores de acceso:

“Las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones que presten servicio a los proveedores de acceso a Internet y también estos últimos; entendiéndose por tales, toda persona natural o jurídica que preste servicios comerciales de conectividad entre los usuarios o sus redes e Internet”.

Para dar paso a este punto en donde se consagra el principio de Neutralidad en la Red. Si bien, no se señala de manera explícita, pero de acuerdo con los antecedentes expuestos con anterioridad, se definen las cualidades de una red imparcial estableciéndose como obligatorio para los proveedores de acceso a internet.

A. *“No podrán arbitrariamente bloquear, interferir, discriminar, entorpecer ni restringir el derecho de cualquier usuario de Internet para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet,*

así como cualquier otro tipo de actividad o uso legal realizado a través de la red. En este sentido, deberán ofrecer a cada usuario un servicio de acceso a Internet o de conectividad al proveedor de acceso a Internet, según corresponda, que no distinga arbitrariamente contenidos, aplicaciones o servicios, basados en la fuente de origen o propiedad de éstos, habida cuenta de las distintas configuraciones de la conexión a Internet según el contrato vigente con los usuarios”.

Con respecto a lo señalado, el concepto “arbitrariamente” no puede tener lugar en la medida que existan prohibiciones como bloquear, interferir, discriminar, entorpecer ni restringir. Es decir, los organismos encargados serán los que determinarán si un proveedor de servicios de internet ha realizado prácticas arbitrarias, por eso es sumamente importante que los funcionarios de SUBTEL, encargados de resolver futuras problemáticas, comprendan no sólo de manera literal la ley, sino el sentido que tiene la neutralidad en Chile.

En el siguiente punto, se establece que la Neutralidad en la Red no rige de manera absoluta, siendo posible en algunos casos adoptar medidas de gestión de tráfico, siempre y cuando los proveedores de servicios de internet hayan sido expresamente autorizados, y que de ninguna manera se genere una competencia desleal. Cualquiera sea el caso, el operador debe entregar el servicio contratado por el cliente.

“Con todo, los concesionarios de servicio público de telecomunicaciones y los proveedores de acceso a Internet podrán tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red, en el exclusivo ámbito de la actividad que les ha sido autorizada, siempre que ello no tenga por objeto realizar acciones que afecten o puedan afectar la libre competencia. Los concesionarios y los proveedores procurarán preservar la privacidad de los usuarios, la protección contra virus y la seguridad de la red. Asimismo, podrán bloquear el acceso a determinados contenidos, aplicaciones o servicios, sólo a pedido expreso del usuario, y a sus expensas. En ningún caso, este bloqueo podrá afectar de manera arbitraria a los proveedores de servicios y aplicaciones que se prestan en Internet.”

Luego, se agregan nuevas obligaciones a los proveedores de servicios de internet las que se detallan a continuación:

- B. No podrán limitar el derecho de un usuario a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y que los mismos no dañen o perjudiquen la red o la calidad del servicio.*
- C. Deberán ofrecer, a expensas de los usuarios que lo soliciten, servicios de controles parentales para contenidos que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres, siempre y cuando el usuario reciba información por adelantado y de manera clara y precisa respecto del alcance de tales servicios”.*
- D. Deberán publicar en su sitio web, toda la información relativa a las características del acceso a Internet ofrecido, su velocidad, calidad del enlace, diferenciando entre las conexiones nacionales e internacionales, así como la naturaleza y garantías del servicio. El usuario podrá solicitar al concesionario o al proveedor, según lo estime, que le entregue dicha información a su costo, por escrito y dentro de un plazo de 30 días contado desde la solicitud”.*

El primer punto trata básicamente sobre no limitar al usuario a utilizar instrumentos en la red (computador, celular, Smart TV, etc.) siempre que ello lo permita la ley o bien, sea perjudicial para la misma o calidad del servicio. En el segundo punto, se expone sobre el control parental, si bien el control parental implica vulnerar la neutralidad en la red debido al bloqueo de ciertos contenidos, será aceptado sólo cuando esto sea informado al usuario y éste acepte este tipo de modalidades. Para finalizar, en el tercer punto se garantiza el deber de información a los clientes, esta medida permite entregar antecedentes básicos que permiten al usuario tomar buenas decisiones.

En el artículo 24 I establece que SUBTEL es el organismo de control designado para la protección de los derechos de los usuarios de internet.

“Para la protección de los derechos de los usuarios de Internet, el Ministerio, por

medio de la Subsecretaría, sancionará las infracciones a las obligaciones legales o reglamentarias asociadas a la implementación, operación y funcionamiento de la neutralidad de red que impidan, dificulten o de cualquier forma amenacen su desarrollo o el legítimo ejercicio de los derechos que de ella derivan, en que incurran tanto los Concesionarios de servicio público de telecomunicaciones que presten servicio a proveedores de acceso a Internet como también éstos últimos, de conformidad a lo dispuesto en el procedimiento contemplado en el artículo 28 bis de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones”

Mientras que el artículo 24 J estipula las condiciones para que los prestadores de servicio de internet cumplan e informen de manera transparente el servicio contratado.

“Un reglamento establecerá las condiciones mínimas que deberán cumplir los prestadores de servicio de acceso a Internet en cuanto a la obligatoriedad de mantener publicada y actualizada en su sitio web información relativa al nivel del servicio contratado, que incorpore criterios de direccionamiento, velocidades de acceso disponibles, nivel de agregación o sobreventa del enlace, disponibilidad del enlace en tiempo, y tiempos de reposición de servicio, uso de herramientas de administración o gestión de tráfico, así como también aquellos elementos propios del tipo de servicio ofrecido y que correspondan a estándares de calidad internacionales de aplicación general. Asimismo, dicho reglamento establecerá las acciones que serán consideradas prácticas restrictivas a la libertad de utilización de los contenidos, aplicaciones o servicios que se presten a través de Internet, acorde a lo estipulado en el artículo 24 H”.

En ambos artículos se consagra la responsabilidad reglamentaria a cargo del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones por medio de la SUBTEL. El artículo 24 I regla la fiscalización y establece el procedimiento administrativo, mientras que el artículo 24 J señala el contenido que debe presentar los proveedores de servicios de internet.

De acuerdo con el informe del ex subsecretario de Telecomunicaciones (SUBTEL) titulado “La neutralidad de la red: El Caso Chileno”, la ley chilena basa su contenido en tres principios:

1. Transparencia: Se establece la obligación a los proveedores de acceso a internet de publicar en sus sitios web información detallada de sus planes de contratación de servicios, velocidad de subida y bajada, límite de descargas, medidas de control de tráfico y otras características del servicio.
2. No bloqueo de Contenidos y Aplicaciones: Se permite la administración inteligente de la red, siempre y cuando las medidas de gestión de tráfico estén claramente especificadas en la oferta comercial de las compañías y no afecten la libre competencia. Por lo mismo, la ley garantiza el derecho a acceder libremente a cualquier tipo de contenido o aplicación, sin que el proveedor pueda negar o dificultar dicho acceso.
3. Indicadores de calidad: Los proveedores de acceso a internet deben realizar mediciones de los indicadores técnicos de calidad de sus servicios de acuerdo con protocolos aprobados por la SUBTEL.

Como se ha detallado en el transcurso de esta investigación, uno de los objetivos centrales de la Neutralidad en la Red, sino el más importante, es evitar prácticas que buscan en definitiva "condicionar" el acceso de los usuarios de Internet, discriminando contenidos, aplicaciones o dispositivos. Y es que a 8 años de la publicación de la ley, aún existen dudas sobre el nivel de cumplimiento de las obligaciones expresadas. En concreto, las ofertas comerciales en el mercado de la telefonía móvil con el uso de aplicaciones sin cuota de tráfico (zero-rating).

CAPÍTULO V. DESAFÍOS PARA EL ESTADO EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LA NEUTRALIDAD DE LA RED EN CHILE DESDE LA MIRADA DEL ZERO-RATING

5.1. Zero-Rating

Tanto en Chile como en el mundo, han surgido nuevas amenazas para la neutralidad, pues las nuevas formas de comunicaciones han comenzado a entorpecer el tráfico en la red.

El acceso a Internet desde la telefonía móvil ha incrementado de manera considerable en los últimos años. El consumidor cada vez necesita tarifas con más datos que le permitan pasar más tiempo navegando por la red. Es así como las compañías con grandes intereses comerciales, aprovechan de realizar prácticas que buscan en definitiva someter el acceso de los usuarios a Internet, discriminando cierto contenido o aplicaciones.

Se le denomina zero-rating o tasa cero a las ofertas en que los datos consumidos en aplicaciones privilegiadas por los proveedores de servicios de internet no son cobrados a los consumidores, o bien no son descontados de la cuota de datos mensual a los clientes prepago o de postpago con servicios de datos limitados.

Chile no se queda fuera de la inclinación mundial, actualmente el zero-rating es ofrecido por compañías de telefonía móvil bajo la idea de “redes sociales libres” (anexo 2), privilegiando algunas aplicaciones, principalmente Facebook, Twitter, Whatsapp, Instagram y Snapchat, a costa de su competencia, como Telegram, WeChat, Skype, entre muchísimas otras. Desde la perspectiva del usuario, estas ofertas son atractivas y convenientes, y es que, por la falta de información al respecto, no se cuestiona que los datos “gratis” para algunas aplicaciones en un plan de internet atentan contra la Neutralidad en la Red.

5.2. Desafíos para el Estado de Chile en materia de regulación de la Neutralidad de la Red

Debido a lo expuesto, resulta pertinente repasar la aplicación de la Neutralidad en la Red en Chile, con un especial enfoque en la práctica comercial apodada zero-rating, cuya conformidad con dicho principio ha sido fuertemente discutida a nivel internacional.

Este fenómeno llega de manera masiva el año 2012 a través compañía Claro Chile, a pesar de que la Ley 20.453 establece que los prestadores de servicios de internet no deben discriminar entre diferentes aplicaciones, servicios y contenidos a los que acceden sus usuarios. Debido a esta obligación, es que se permite cuestionar la legalidad del zero-rating, siempre y cuando dicha práctica puede caracterizarse como una forma de discriminación entre aplicaciones.

Esa fue la interpretación que se adoptó en mayo del 2014 (anexo 3), cuando la Subsecretaría de Telecomunicaciones ofició a las principales empresas telefónicas imponiendo un plazo para terminar con los planes de "redes sociales gratis". Esta determinación es coherente con el espíritu de la ley y el reglamento, pues identifica a las prácticas discriminatorias como atentatorias a la neutralidad de la red.

En aquel entonces, algunas compañías realizaron declaraciones defendieron su posición sin dudar (Estrada, 2006). Por su parte, Claro indicó que no se vulnera la Ley de Neutralidad en la Red con esas ofertas y que todo se hace en el interés de sus clientes.

"Implementamos la promoción porque es parte de su política comercial democratizar las telecomunicaciones. Esto ha sido acogido muy positivamente por nuestros usuarios, especialmente por los usuarios de telefonía móvil prepago quienes tuvo acceso a redes sociales de forma masiva gracias a Claro Chile".

Similar respuesta entregó WOM:

"Nosotros consideramos que aquí no existe una violación a la normativa pues, no existe discriminación al servicio de datos, aplicaciones o contenidos, estas promociones tienen como único fin beneficiar al consumidor final con las aplicaciones que ellos mas requieran. Estas promociones no afectan de manera

alguna el libre acceso a cualquier página de internet, aplicaciones o contenidos, ya que con el saldo en el caso de prepago o con la cuota de navegación en caso post pago, los clientes podrán acceder a cualquier sitio sin restricción ni bloqueo por parte de WOM”.

Si el acceso a redes sociales fuese igualitario, es decir, si todas las redes sociales fuesen sin costo extra, se anularía este efecto vulnerable de la libre competencia. Sin embargo, ninguna de las ofertas de zero-rating vigentes en Chile tiene esta característica, a pesar de que se las engloba como “redes sociales libres”.

Esta situación dio una vuelta inesperada en el año 2016, cuando el Subsecretario de Telecomunicaciones, Pedro Huichalaf, en una entrevista indica que se acepta el zero-rating en todos los casos, siendo como única restricción la prohibición acciones discriminatorias como la no restricción al acceso conjunto de los demás servicios de igual naturaleza. Bajo esta explicación, SUBTEL solo se encargará de asegurar el acceso irrestricto de los usuarios a la red, es decir, sin bloqueos ni interferencias, pero no del igual acceso a los contenidos (Estrada, 2006).

Si el usuario genera un reclamo bajo el concepto de zero-rating, le corresponde ser analizada por la Fiscalía Nacional Económica y el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Lo anterior explica por qué SUBTEL no ha ejercido ningún acto sancionatorio en contra de las empresas de telefonía móvil por la aplicación del zero-rating según datos entregados por el propio organismo a través de la Ley de Transparencia (anexo 4).

SUBTEL debe de tener una visión global sobre los asuntos de telecomunicaciones. Que el organismo regulador se desentienda, siendo un problema exclusivo del mercado de telecomunicaciones, es no entender los alcances del problema. La posición que toma simplemente se basa en un mal entendimiento de lo que implica la situación, con este sistema los planes de internet se convierten en un menú de TV por cable. Es decir, los accesos son gratis a las aplicaciones elegidas por los proveedores de acceso a internet.

Que no se pronuncie al respecto, afecta de manera directa a los consumidores, ya que los reclamos fácilmente pueden estar 1 año en la Fiscalía Económica para que exista una

resolución, en cambio si es a través de SUBTEL, tiene 30 días hábiles para dar una respuesta. Es evidente esta situación al no existir ninguna política conjunta de las instituciones de libre competencia y de telecomunicaciones respecto del zero-rating.

Lo que se genera es un problema a largo plazo en el entorno de internet y su desarrollo, la Ley de Neutralidad en la Red no solo impide bloquear contenidos, sino también impide favorecer a otros. O sea, busca que exista igualdad de trato para todas las aplicaciones y dicha supuesto no se estaría cumpliendo en Chile con la actual interpretación de la ley.

En definitiva, se vende como una oferta comercial supuestamente beneficiosa para el consumidor, nadie se va a quejar si no le descuentan datos de la cuota mensual por el uso de una aplicación en específico. Pero ¿Qué pasa con las aplicaciones que compiten con la que tienen vigentes la tasa cero? Para el que compite es fatal, ya que es más difícil que desarrolladores pequeños e independientes puedan entrar a competir frente a gigantes que ocupan una posición dominante en el nicho, reduciendo considerablemente aplicaciones alternativas.

Posiblemente si se siguen validando este tipo de prácticas, el único contenido digital consumido será lo que el proveedor de acceso estuvo ratificando por años y esto debido solo a la falta de educación en materia de telecomunicaciones. La solución pasa por formar políticas públicas que integren perspectivas de educación para la comprensión efectiva del entorno digital y sus posibilidades.

Otro punto a tener en cuenta es la privacidad. Y es que para poder contar el tráfico del usuario y poder tarificarlo dentro de zero-rating, el operador necesita saber todos los movimientos realizados por el usuario en internet. Es decir, se trata de una intromisión en los hábitos de los clientes ya que en definitiva se permite que la compañía móvil controle los datos utilizados bajo el supuesto de que se cumplan los requerimientos de uso.

Hoy en día el contenido de la red permite una gran innovación, las páginas web, los servicios y aplicaciones debieran ser exitosas o un fracaso por su propio mérito, lo cual debería ser determinado por la decisión diaria de millones de usuarios y no por los convenios especiales que tengan las aplicaciones con las compañías móviles.

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

En relación con los principales objetivos y lineamientos expuestos en esta investigación, podemos dar cuenta en primera instancia que el principio de Neutralidad en la Red genera diferentes opiniones y valoraciones respecto a la ejecución y efectividad de la ley, no obstante rescatar sus apreciaciones resulta fundamental para iniciar una discusión que, no solo señale sus falencias, sino que contribuya con soluciones concretas.

- Por tratarse de un asunto en creciente expansión, en particular respecto de sus usuarios y del mercado de las telecomunicaciones, se ha producido una enorme mutación de fenómenos que hacen difícil establecer regulaciones apropiadas cuando estas no son tratadas con la debida importancia.
- El análisis de la Ley 20.453 permite inferir su esencia, la protección de la Neutralidad en la red en su amplio concepto, desde la prohibición del bloqueo e interferencia del tráfico de internet, hasta la discriminación y priorización de ciertos servicios respecto de otros del mismo tipo. De este modo, se descartan las apreciaciones expuestas por SUBTEL para permitir el zero-rating, y es que el cambio de postura que tuvo el organismo regulador en el año 2016 supone una crítica al tipo de ejecución de la legislación de neutralidad en la red, que recae en la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Este criterio a favor del zero-rating, afecta la competencia entre las aplicaciones que se ofrecen gratis y las que no, incrementando el poder y valor de los primeros, en desmedro de los segundos, siendo muchas veces más seguras y eficientes. Lo anterior es sumamente grave, ya que indirectamente obligan a los usuarios a encauzar sus comunicaciones con plataformas que han sido cuestionadas por problemas de seguridad y falta de estándares de protección a la privacidad. Un ejemplo concreto es cuando en abril del año 2018 Facebook, mediante a su fundador Mark Zuckerberg, asume toda la responsabilidad ante el Congreso de Senadores de EE.UU por la masiva filtración de datos utilizados por Cambridge Analytica para influir con mensajes personalizados durante la campaña electoral de Donald Trump.

- Es importante señalar que solo en el artículo 24 I se menciona el concepto de Neutralidad en la Red, pero en ninguna parte de la ley se define para estos efectos. La razón es debido a que en el año que se inició el proyecto de ley era un concepto demasiado nuevo y difuso.

Al ser un fenómeno conceptualmente dinámico y en evolución constante, se hace necesario establecer una política clara sobre el zero-rating, que sea congruente con la ley. Esto no implica necesariamente un cambio en la normativa de la ley, sino que puede determinarse mediante un documento la conceptualización y descripción de ciertos términos empleados, que aporte a las futuras interpretaciones del organismo regulador a través de su potestad reglamentaria.

De no realizar este documento, el inconveniente se podría profundizar con cambios de funcionarios o de Gobierno, cuyo ejemplo concreto es fin de la neutralidad en la red anunciado por la Comisión Federal de Comunicaciones en EE.UU el 11 de junio del 2018, desechando una década de avances en la materia.

- Los usuarios desconocen el principio, lo que se materializa en una nula participación desde su rol pasivo en la fiscalización. SUBTEL en su posición institucional actual, debiera entender el rol que cumplen los consumidores realizando campañas informativas que permita la comprensión del tema a los usuarios comunes de internet.
- Se tiene que hacer una fiscalización proactiva de competencia por calidad de servicio en el sector de telecomunicaciones. Desde esa perspectiva, el Estado y, de manera especial SUBTEL, no pueden dejar de asumir el rol que les corresponde respecto de la necesidad de regular las conductas de quienes proveen o suministran servicios de acceso a Internet.

Debido a los puntos señalados, se hace necesario que el Estado profundice en la temática de esta investigación, ya que la Neutralidad en la Red garantiza a los usuarios nuevos y mejores servicios en Internet, defiende la libertad de competir y, al mismo tiempo, la libertad de elegir sin condiciones.

BIBLIOGRAFÍA

- P. D. (1969). *La Era de la Discontinuidad*. Harper & Row.
- M. C. (1996). *La Era de la Información*. Mexico: Siglo XXI.
- M. C. (2006). *La Sociedad Red*. Alianza Editorial.
- G. V. (15 de Julio de 2015). *Blogspot*. Obtenido de Evolucion de Windows:
<http://genessisvr.blogspot.com/2015/07/que-es-la-internet-origen-y-evolucion.html>
- Delarbre, R. T. (s.f.). *Vivir en la Sociedad de la Informacion: Orden Global y Dimensiones Locales en un Universo Digital*. Obtenido de
<https://www.oei.es/historico/revistactsi/numero1/trejo.htm>
- G. G. (2001). *Internet: Una Indagacion Filosófica*.
- Area Tecnologia. (s.f.). Obtenido de Como Funciona Internet:
<http://www.areatecnologia.com/informatica/como-funciona-internet.html>
- ICTEA. (s.f.). Obtenido de ¿Qué es Internet?:
<http://www.ictea.com/cs/index.php?rp=/knowledgebase/1945/iQue-es-Internet.html>
- Acevedo, S. A. (30 de Enero de 2012). *EOI*. Obtenido de El Internet y el Mundo:
<https://www.eoi.es/blogs/solangelitacamilo/2012/01/30/el-internet-y-el-mundo/>
- A. T. (28 de Enero de 2018). *Cambio16*. Obtenido de La Censura en Internet: El Estatus de la Libertad en la Red en 2018: <https://www.cambio16.com/mundo/censura-en-internet-2018/>
- C. I. (21 de Abril de 2018). *El Salvadorgram*. Obtenido de La ONU declara el acceso a internet como un derecho humano básico: <https://elsalvadorgram.com/2018/04/las-onu-declara-el-acceso-a-internet-como-un-derecho-humano-basico/>
- Digitales, D., & Intervozes. (s.f.). *Neutralidad de Red en America Latina: reglamentacion, aplicacion de la ley y perspectivas*. Santiago de Chile.
- Alcántara, J. (s.f.). *La Neutralidad de la Red y por qué es una pésima idea acabar con ella*. Biblioteca de las Indias.
- Huerta, J. (2012). *Gestion de Trafico y Neutralidad de la Red*. Santiago de Chile: ONG META.
- Tercera, L. (2 de Febrero de 2018). *Chile alcanza récord de penetración de internet con 102 conexiones por cada 100 habitantes*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2018, de <https://www.latercera.com/tendencias/noticia/chile-alcanza-record-penetracion-internet-102-conexiones-100-habitantes/55178/>

- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. (s.f.). *Reseña Institucional*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2018, de <http://www.mtt.gob.cl/resenainstitucional>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones . (s.f.). *Que es SUBTEL*. Obtenido de <https://www.subtel.gob.cl/quienes-somos/historia-2/>
- Huerta, P. (4 de Junio de 2007). *Neutralidad SI*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2018, de Telefonica's Heavy Users: <http://www.neutralidadsi.org/2007/06/04/telefonicas-heavy-users/>
- Camara de Diputados de Chile. (13 de Julio de 2010). *CÁMARA APRUEBA MODIFICACIONES DEL SENADO A PROYECTO QUE PROTEGE DERECHOS DE USUARIOS DE INTERNET*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2018, de https://www.camara.cl/prensa/noticias_detalle.aspx?prmId=38191
- Estrada, R. (26 de Septiembre de 2006). *Fayerwayer*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2018, de Pokémon Go, música ilimitada y redes sociales "gratis": ¿Se cumple la Ley de Neutralidad en la Red en Chile?: <https://www.fayerwayer.com/2016/09/pokemon-go-y-redes-sociales-gratis-se-cumple-la-ley-de-neutralidad-en-la-red-en-chile/>
- Vanina, O., & Labate, C. (s.f.). América Latina por una Red Neutral: El Principio de Neutralidad in Chile y Brasil. *Revista Famencos Mídia, Cultura e Tecnologia*, 6.
- International Telecommunication Union. (s.f.). Obtenido de <https://www.itu.int/net/wsis/messages/annan-es.html>

ANEXOS

- **Anexo 1:** Ley 20.453 que consagra el principio de Neutralidad en la Red para los consumidores y usuarios de internet.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile



Legislación chilena



Tipo Norma	:Ley 20453
Fecha Publicación	:26-08-2010
Fecha Promulgación	:18-08-2010
Organismo	:MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES; SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES
Título	:CONSAGRA EL PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD EN LA RED PARA LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE INTERNET
Tipo Versión	:Única De : 26-08-2010
Inicio Vigencia	:26-08-2010
Id Norma	:1016570
URL	: https://www.leychile.cl/N?i=1016570&f=2010-08-26&p=

LEY NÚM. 20.453

CONSAGRA EL PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD EN LA RED PARA LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE INTERNET

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente proyecto de ley, iniciado en Moción de los Diputados señores Gonzalo Arenas Hodar; Marcelo Díaz Díaz; Enrique Estay Peñaloza; Alejandro García-Huidobro Sanfuentes; Patricio Hales Dib; Javier Hernández Hernández; Tucapel Jiménez Fuentes; José Antonio Kast Rist; Carlos Recondo Lavanderos, y Felipe Ward Edwards.

Proyecto de ley:

"Artículo único.- Agréganse los siguientes artículos 24 H, 24 I y 24 J en la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones:

"Artículo 24 H.- Las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones que presten servicio a los proveedores de acceso a Internet y también estos últimos; entendiéndose por tales, toda persona natural o jurídica que preste servicios comerciales de conectividad entre los usuarios o sus redes e Internet:

a) No podrán arbitrariamente bloquear, interferir, discriminar, entorpecer ni restringir el derecho de cualquier usuario de Internet para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, así como cualquier otro tipo de actividad o uso legal realizado a través de la red. En este sentido, deberán ofrecer a cada usuario un servicio de acceso a Internet o de conectividad al proveedor de acceso a Internet, según corresponda, que no distinga arbitrariamente contenidos, aplicaciones o servicios, basados en la fuente de origen o propiedad de éstos, habida cuenta de las distintas configuraciones de la conexión a Internet según el contrato vigente con los usuarios.

Con todo, los concesionarios de servicio público de telecomunicaciones y los proveedores de acceso a Internet podrán tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red, en el exclusivo ámbito de la actividad que les ha sido autorizada, siempre que ello no tenga por objeto realizar acciones que afecten o puedan afectar la libre competencia. Los concesionarios y los proveedores procurarán preservar la privacidad de los usuarios, la protección contra virus y la seguridad de la red. Asimismo, podrán bloquear el acceso a determinados contenidos, aplicaciones o servicios, sólo a pedido expreso del usuario, y a sus expensas. En ningún caso, este bloqueo podrá afectar de manera arbitraria a los proveedores de servicios y aplicaciones que se prestan en Internet.

b) No podrán limitar el derecho de un usuario a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y que los mismos no dañen o perjudiquen la red o la calidad del servicio.

c) Deberán ofrecer, a expensas de los usuarios que lo soliciten, servicios de controles parentales para contenidos que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres, siempre y cuando el usuario reciba información por adelantado y de manera clara y precisa respecto del alcance de tales servicios.

d) Deberán publicar en su sitio web, toda la información relativa a las

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile - www.leychile.cl - documento generado el 13-Ene-2019



características del acceso a Internet ofrecido, su velocidad, calidad del enlace, diferenciando entre las conexiones nacionales e internacionales, así como la naturaleza y garantías del servicio.

El usuario podrá solicitar al concesionario o al proveedor, según lo estime, que le entregue dicha información a su costo, por escrito y dentro de un plazo de 30 días contado desde la solicitud.

Artículo 24 I.- Para la protección de los derechos de los usuarios de Internet, el Ministerio, por medio de la Subsecretaría, sancionará las infracciones a las obligaciones legales o reglamentarias asociadas a la implementación, operación y funcionamiento de la neutralidad de red que impidan, dificulten o de cualquier forma amenacen su desarrollo o el legítimo ejercicio de los derechos que de ella derivan, en que incurran tanto los concesionarios de servicio público de telecomunicaciones que presten servicio a proveedores de acceso a Internet como también éstos últimos, de conformidad a lo dispuesto en el procedimiento contemplado en el artículo 28 bis de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

Artículo 24 J.- Un reglamento establecerá las condiciones mínimas que deberán cumplir los prestadores de servicio de acceso a Internet en cuanto a la obligatoriedad de mantener publicada y actualizada en su sitio web información relativa al nivel del servicio contratado, que incorpore criterios de direccionamiento, velocidades de acceso disponibles, nivel de agregación o sobreventa del enlace, disponibilidad del enlace en tiempo, y tiempos de reposición de servicio, uso de herramientas de administración o gestión de tráfico, así como también aquellos elementos propios del tipo de servicio ofrecido y que correspondan a estándares de calidad internacionales de aplicación general. Asimismo, dicho reglamento establecerá las acciones que serán consideradas prácticas restrictivas a la libertad de utilización de los contenidos, aplicaciones o servicios que se presten a través de Internet, acorde a lo estipulado en el artículo 24 H."

Artículo transitorio.- El reglamento a que hace referencia el artículo 24 J se publicará dentro de los 90 días siguientes a la publicación de la presente ley."

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévase a efecto como Ley de la República.

Santiago, 18 de agosto de 2010.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Felipe Morandé Lavín, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.
Lo que transcribo para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Jorge Molina Osorio, Subsecretario de Telecomunicaciones Subrogante.

- **Anexo 2:** Planes de telefonía móvil ofrecidos por las principales compañías de telecomunicaciones en Chile.

✓ Claro Chile



Cambiate a los nuevos planes para disfrutar en Chile, 16 Países de Latinoamérica y EEUU

Plan	Incluye
Plan S	MAX Y
Internet 15 GB	Internet 20 GB
Navegación Libre en Redes Sociales: WhatsApp incluye llamadas de voz	Navegación Libre en Redes Sociales: WhatsApp incluye llamadas de voz
Minutos libres a 100 números	Minutos Libres a 100 números
Roaming y LDI para 16 países* de Latinoamérica + EEUU	Roaming y LDI para 16 países* de Latinoamérica + EEUU
Valor mensual: \$9.990	Valor mensual: \$12.990
Lo quiero >	Lo quiero >

✓ Entel Chile

Plan 10 GB \$9.990	Plan 23 GB \$13.491 Precio normal \$14.990	Plan 30 GB \$17.991 Precio normal \$19.990
Navega con 10GB	Navega con 23GB	Navega con 30GB
Habla hasta 350 min.	Habla hasta 700 min.	Minutos libres
Con tu saldo habla más o navega más	Con tu saldo habla más o navega más	Incluye 700 SMS
Gigas libres en RRSS y Música	Gigas libres en RRSS y Música	Gigas libres en RRSS y Música
Docto. 10% online los primeros 12 meses	Docto. 10% online los primeros 12 meses	Docto. 10% online los primeros 12 meses
Lo quiero	Lo quiero	Lo quiero

✓ Movistar Chile

Nuestros planes incluyen

Ahora paga Netflix en tu boleta Movistar con Movistar Play. [Ver más >](#)



Navegación libre



Activa hasta 3 Servicios Digitales sin costo



Plan XS	Plan S	Plan M
Capacidad de navegación 13 GB	Capacidad de navegación 25 GB	Capacidad de navegación 35 GB
Minutos y mensajes SMS 350	Minutos y mensajes SMS 700	Minutos y mensajes SMS Libres Hasta 300 destinos
Incluye - Navegación libre en redes sociales. (*) 1 Suscripción a servicios digitales	Incluye - Navegación libre en redes sociales. (*) 1 Suscripción a servicios digitales	Incluye - Navegación libre en redes sociales. (*) 2 Suscripciones a servicios digitales
Incluye Movistar Play Light sin costo	Incluye Movistar Play Light sin costo	Incluye Movistar Play Light sin costo

✓ VTR

PLAN CONTROLADOS **15 GB** DE NAVEGACIÓN

200 MINUTOS

Sin descontar del plan

Plan con equipo propio

-30% **\$9.093** Mensuales

Normal: \$12.990

¡Lo quiero!

PLAN CONTROLADOS **20 GB** DE NAVEGACIÓN

450 MINUTOS

Sin descontar del plan

Plan con equipo propio

-30% **\$11.886** Mensuales

Normal: \$16.980

¡Lo quiero!

PLAN CONTROLADOS **30 GB** DE NAVEGACIÓN

700 MINUTOS

Sin descontar del plan

Plan con equipo propio

-30% **\$14.686** Mensuales

Normal: \$20.980

¡Lo quiero!

• **Anexo 3:** Información sobre la Circular N°40 emanada por SUBTEL.



ORD. N° **1305** / DAP 20.098/F-51

- ANEXO 1)
- 1) Ingreso Subtel N° 6.948 de 14.01.2015.
 - 2) Consulta Solicitud N° 77.287-0 de 13.01.2015.
 - 3) Of. Circular N° 40/ DAP 13231/ F-51, de 14.04.2014.
 - 4) Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.
 - 5) Ley N° 20.453 de 26.08.2010, que consagra el principio de Neutralidad en la Red para los consumidores y usuarios de Internet.
 - 6) Decreto Supremo N° 368 de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que regula las características y condiciones de la Neutralidad de la red en el servicio de acceso a Internet.

MAT: Responde consulta sobre ofertas de Redes Sociales en Telefonía Móvil.

SANTIAGO, **11 FEB. 2015**

A : SR. JOAQUÍN IGNACIO ACEVEDO MORAGA.
DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES.

Mediante Ingreso Subtel de ANTI. 1) Usted solicitó a esta Subsecretaría de Estado, información sobre la oferta de redes sociales en telefonía móvil.

A continuación damos respuesta a cada una de sus preguntas:

1. **En que quedó la Resolución;**
 - Esta Subsecretaría de Estado emitió con fecha 14 de abril de 2014 Oficio Circular N°40 a las empresas de telefonía móvil que ofrecen servicios de acceso a Internet. Dicho Oficio ordenó "proceder a regularizar aquella oferta comercial, que resulta ser discriminatoria por parte del proveedor de acceso a Internet a las restantes aplicaciones disponibles que son de similar naturaleza o competencia de las que hoy se promocionan o se benefician por su política comercial".
2. **Hubo multas a alguna de las empresas involucradas;**
 - No hubo multas al respecto, al adecuarse las compañías a lo resuelto por este ente regulador.
3. **En que consistieron o hubiesen consistido las sanciones;**
 - No se aplicaron sanciones.
4. **Qué medidas tomaron las empresas en vista de la prohibición;**
 - Las empresas que mantenían ofertas comerciales con redes sociales gratis, procedieron a regularizar su oferta, en el sentido de informar que las ofertas incluyen navegación a Internet y que el uso de redes sociales al ser sin costos, no serán descontadas del monto de la recarga realizada por el usuario.
5. **Ha habido modificaciones o cambios en la determinación de SUBTEL;**
 - Esta Subsecretaría de Estado, mantiene lo ordenado en Oficio Circular N°40.
6. **Las empresas han tomado medidas en contra de la Resolución;**
 - No se han presentado antecedentes con medidas en contra del Oficio Circular N°40.

Conforme a lo anteriormente informado, damos por atendida su presentación y quedamos a su disposición para atender cualquier inquietud respecto a la materia.

Saluda atentamente a Ud.,

PEDRO HUICHILAF ROA
Subsecretario de Telecomunicaciones

CEDET AGP BPO
DISTRIBUCIÓN:

- Sr. Joaquín Ignacio Acevedo Moraga
- Gabinete.
- División Fiscalización.
- Oficina de Puntos.
- Equipo Clasificador (ot).

N 60

- **Anexo 4:** Información solicitada por Ley de Transparencia a SUBTEL sobre multas aplicadas a las principales compañías de telecomunicaciones en Chile que vulneren a la Neutralidad en la Red.



Subsecretaría de
Telecomunicaciones

Telecomunicaciones
con sentido ciudadano

ORD: N° **18073** / G N° **559** /

ANTE: Solicitud de Acceso a la Información Pública
AN302T0002009, de 18/06/2018

MAT: Responde solicitud de acceso a información.

SANTIAGO, **03 DIC. 2018**

DE : SRA. PAMELA GIDEMASIAS
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

A : SR. CARLOS LEIVA SALGADO

Mediante documento citado en antecedente, Ud. requiere de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), la entrega de la siguiente información:

Solicito la cantidad total y registro de las denuncias efectuadas por personas naturales u organizaciones hacia empresas proveedoras de Internet cuyo motivo sea vulneración del principio de Neutralidad en la red desde el 1 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2017. También solicito el estado y multas de las denuncias efectuadas por personas naturales u organizaciones hacia empresas proveedoras de Internet cuyo motivo sea vulneración del principio de Neutralidad en la red desde el 1 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2017

En atención a su consulta de acceso a la información pública podemos señalar que adjunto encontrará cuadro resumen que da respuesta a lo consultado.

1. Cantidad de Denuncia

Año	Denuncia	Empresa	Respuesta Empresa	Respuesta Subtel
2016	Ingreso N°85784 de 06-07-2016	Cero	Ingreso N°95.005 de 26-07-2016	Oficio N°5955 de 01-08-2016
	Ingreso N°2949 de 08-01-2016	Movistar	Ingreso N° 12.887 de 28-01-2016	Oficio N°1049 de 02-02-2016
	Ingreso N°131427 de 18-10-2016	Movistar	Ingreso N°139091 de 08-11-2016	Oficio N°11292 de 06-12-2016
	Ingreso N°41566 de 04-04-2016	Claro	Ingreso N°57130 de 04-05-2016	Oficio N°4774 de 31-05-2016
		Movistar	Ingreso N°56053 de 02-05-2016	
		VTR	Ingreso N° 56639 de 18-05-2016	
2017	Ingreso N°51428 de 18-04-2017	Movistar	Ingreso N°71204 de 31-05-2017	Oficio N°6232 de 05-06-2017
	Ingreso N°88720 de 05-07-2017	Movistar	Ingreso N°101344 de 31-07-2017	Oficio N°9405 de 09-08-2017
	Ingreso N°161665 de 05-12-2017	WOM	Ingreso N°9418 de 22-01-2018	Oficio N°1526 de 31-01-2018

Subsecretaría de
Telecomunicaciones

Telecomunicaciones
con sentido ciudadano

2. Estado y multas de las denuncias

Las denuncias se encuentran atendidas por parte de esta Subsecretaría de Estado. No se efectuaron multas al respecto.

Se hace entrega en este acto y en formato digital de los documentos de respaldo de las denuncias, sin perjuicio de la entrega de la información solicitada, cabe advertir que de conformidad a lo dispuesto en el art 21 N° 2 de la Ley 20.285 sobre acceso a la información en relación a la ley 19.628. sobre protección a la Vida Privada, haciendo uso del principio de divisibilidad se ha procedido a omitir aquellos datos de carácter personal o sensible.

En caso de no encontrarse conforme con la respuesta precedente, en contra de esta decisión Usted podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia, en el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de este oficio.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



PAMELA GIDI MASIAS
Subsecretaria de Telecomunicaciones

DISTRIBUCIÓN:

- Destinatario: carlosleivasalgado@gmail.com
- Oficina de Partes
- Gabinete Subtel