



UNIVERSIDAD DE CHILE
Facultad de Derecho
Departamento de Derecho Comercial

DIEZ AÑOS DE LA NEUTRALIDAD DE LA RED EN CHILE: HISTORIA, ANÁLISIS DE SU REGULACIÓN Y JURISPRUDENCIA

Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

Autor:

Cristián Fuenzalida Hurtado

Profesor guía:

Claudio Paul Magliona Markovitch

Santiago de Chile

2020

A Sofía, que me ha soportado y apoyado todos estos años.

Resumen

La presente Memoria tiene por objeto explorar los efectos de la Ley 20.453, que consagró el Principio de Neutralidad en la Red en nuestra legislación y como a diez años de su entrada en vigencia ha interactuado con el mundo de las Telecomunicaciones. Se analizará la historia de su regulación a nivel legal y reglamentario y las modificaciones que ha sufrido. Asimismo, se revisará en profundidad su aplicación administrativa, la fiscalización que ha realizado la Subsecretaría de Telecomunicaciones y en definitiva como se ha sancionado a los infractores. En cuanto a su aplicación judicial, también se explorarán los fallos que invoquen esta normativa. Finalmente corresponde ver que depara el futuro en esta materia.

INDICE

Resumen	3
Introducción	6
1. Qué es la Neutralidad de la Neutralidad de la Red y su historia	6
2. Historia de su regulación actual en Chile	7
Análisis de la Ley 20.453	11
1. Artículo 24 H	11
2. Artículo 24 I	13
3. Artículo 24 J	14
Reglamento	15
1. Análisis	15
1.1. Artículo 1°	15
1.2. Artículo 2°	15
1.3. Artículo 3°	16
1.4. Artículo 4°	16
1.5. Artículo 5°	17
1.6. Artículo 6°	20
1.7. Artículo 7°	20
1.8. Artículo 8°	21
1.9. Artículo 9°	24
1.10. Artículo 10°	24
1.11. Artículo 11°	25
1.12. Artículo 12°	25
Modificación Ley 21.046	26
1. Historia de la Ley	26
2. Modificaciones a la Ley 20.453	29

Neutralidad de la Red en la Jurisprudencia	32
1. Jurisprudencia Administrativa	32
1.1. Rol N° 4398-2011	32
1.2. Rol N° 4399-2011	34
1.3. Rol 4404-2011	35
1.4. Rol 4584-2012	37
1.5. Rol 4749-2013	40
2. Jurisprudencia Judicial	45
2.1. Deber de restringir el acceso	47
Futuro de la Neutralidad de la Red	49
Boletín 10.999-15	50
Conclusiones	51
Bibliografía	53

Introducción

Desde sus inicios, Internet ha sido una herramienta revolucionaria. Cambio la forma en la que nos comunicamos, aprendemos, trabajamos, como nos entretenemos y mucho más. Sin Internet y sus virtudes la forma en la que hemos vivido la pandemia este año 2020 sería imposible. Esta plataforma siempre se ha caracterizado por ser un espacio abierto para todos, sin discriminación de ningún tipo, invitando siempre a innovar y desarrollar nuevas ideas. Han nacido grandes empresas gracias a Internet, industrias completas que hoy son indispensables en nuestras vidas serían inimaginables e imposibles sin la Red. Todo esto gracias a una de las características esenciales de Internet, la igualdad de condiciones de sus usuarios. Y no es descabellado pensar que todos los avances e innovaciones logrados en Internet no serían posibles sin esta característica y esto solo puede mantenerse así promoviendo la Neutralidad de la Red.

Qué es la Neutralidad de la Red y su historia.

El término Neutralidad de la Red se empezó a utilizar a principios de los años 2000, acuñado por el abogado y profesor de la Universidad de Columbia Timothy Wu, quien utiliza este término, por primera vez, en un texto¹ que aborda los desafíos, de ese entonces futuros, en lo relativo al conflicto de interés de los proveedores de internet con el resto de la sociedad, y como la innovación en el mundo de Internet se verá afectada por estos. Pero ¿qué es exactamente la Neutralidad de la red? El profesor Wu la define como “un Internet que no favorece una aplicación por sobre otras”² Llega a esta definición pues considera que Internet, como un campo de constante innovación, requiere contar con imparcialidad al momento de desarrollar nuevas aplicaciones, donde se determine a través de la libre competencia que nueva innovación/aplicación/tecnología es la más adecuada, y esto solo se puede lograr en un ambiente donde no exista interferencia externa que la merme, en una suerte de ley de la selva, supervivencia del más fuerte.

¹ La mencionada revista es el *Journal of Telecommunications and High Technology Law*, de la Universidad de Virginia. La publicación es cuestión es el artículo *Network Neutrality, Broadband Discrimination*, volumen 2, del año 2003.

² Wu, T. (2003). *Network Neutrality, Broadband Discrimination*. *Journal of Telecommunications and High Technology Law*, 2(1), 145. doi: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=388863 [Consultada el 8 de julio de 2020]. La traducción es mía, cita original: “an Internet that does not favor one application (say, the world wide web), over others (say, email)”.

Pero el concepto de Neutralidad de la Red no se queda solo en promover la innovación de nuevas aplicaciones, sino que también busca proteger a los consumidores y usuarios de Internet (en el sentido de usuario final) pues al tratar a todas las aplicaciones como iguales, queda a criterio del usuario el contenido que quiere consumir, qué herramientas quiere usar y de la manera que estime más conveniente hacerlo.

En definitiva, la Neutralidad de la Red es el principio bajo el cual se consagra el requerimiento a los proveedores de Internet de entregar el mismo trato a todos los datos que circulan en Internet, sin importar su fuente, su tipo o su destino. ¿Qué significa esto en el día a día para un ciudadano común? Se traduce en el que una persona en una videoconferencia de trabajo recibirá el mismo trato por parte del proveedor de internet que alguien viendo el último capítulo de su serie favorita en línea a la misma hora, y también significa que una empresa, Netflix por ejemplo, no pueda pagar a los proveedores de internet para que sus series y películas sean visualizadas más rápido y en mejor calidad que las de Amazon Prime.

Historia de su regulación actual en Chile

En marzo del año 2007 un grupo de diputados, mediante moción parlamentaria, presentó el primer proyecto de ley en la historia de nuestro país que buscaba regular y consagrar la Neutralidad de la Red. Este fue el Boletín N°4915-19 que contaba con la firma de diputados representantes de un amplio espectro político. En su mensaje, el proyecto rescata y utiliza ideas que ya fueron mencionadas anteriormente por el Profesor Wu. Esto lo podemos observar en el siguiente pasaje:

“Hoy en día el contenido de la red es de una gran innovación, pues las páginas web, los servicios y aplicaciones de la misma son exitosas o fracasan por su propio mérito, lo cual es determinado por la decisión diaria de millones de usuarios. [...] 2. La llamada "Neutralidad de la Red" trata precisamente sobre la libertad en Internet, intentando asegurar el derecho de todo usuario de poder ver con igual facilidad el blog más pequeño así como la más cara y moderna página web de una gran empresa, además de utilizar los servicios y aplicaciones más convenientes, pudiendo obtener el máximo

de provecho de los recursos de la misma. La Neutralidad en la Red es el nuevo principio que guía la lucha por la preservación de la libertad y apertura de Internet.”³

Se hace referencia, nuevamente, a la innovación en el mundo de Internet. A los grandes y constantes cambios que se viven en la Red y la lucha entre competidores y desarrolladores por resaltar y que sea en definitiva la libre competencia y el libre mercado quienes decidan qué herramientas prevalecerán.

“La Neutralidad en la Red asegura a todos los usuarios el acceso libre de contenidos o ejecutar aplicaciones o utilizar los dispositivos de su elección sin condicionamientos de ningún tipo. La Neutralidad en la Red consiste en que está en sí misma (no sus extremos) transmita toda información sin mirar ni jerarquizar y tampoco priorizar, con lo cual se asegura que la red es la misma para todos”⁴

Nuevamente, en este pasaje del mensaje podemos ver que se siguen repitiendo ideas contenidas en la definición del profesor Wu y en las que he dado en estas páginas.

Curiosamente el proyecto original buscaba modificar la Ley de Protección al Consumidor (Ley 19.496), pues como se puede ver en el extracto recién citado, se veía como un problema para los usuarios de Internet la no existencia de una red neutral. Esta situación cambió con la intervención del entonces Subsecretario de Telecomunicaciones Pablo Bello Arellano, quien señaló “Internet puede ser utilizada como soporte de diversos tipos de telecomunicaciones, así como de otros servicios, prestaciones o aplicaciones, por lo que si se enmarcan dentro de la definición de telecomunicación establecida en el artículo 1° [de la Ley General de Telecomunicaciones]”⁵ y además planteó la idea que la Neutralidad debe también buscar la promoción de seguridad en la red y privacidad de los usuarios de esta. A más abundamiento, en el proyecto original se enumeraba una serie de prácticas que serían consideradas restrictivas de la libertad de los usuarios, para evitar problemas futuros que podrían generarse

³ Historia de la Ley N° 20.453 consagra el principio de neutralidad en la red para los consumidores y usuarios de internet. Sitio oficial de la Biblioteca del Congreso Nacional: https://www.bcn.cl/historiadelaLey/fileadmin/file_ley/4635/HLD_4635_37a6259cc0c1dae299a7866489dff0bd.pdf [Consulta: 10 de julio de 2020]. p 4.

⁴ Ibid., p. 4.

⁵ Ibid., p. 8.

por la interpretación de la ley y/o evolución de la Red misma, el Subsecretario propuso que sea un reglamento el que defina y establezca las prácticas prohibidas.

La comisión estuvo de acuerdo con los cambios propuestos y se incorporaron indicaciones que, si bien modificaron el Proyecto, mantuvieron la esencia de este. De esta forma el proyecto pasó a Discusión en Sala donde no se presentaron indicaciones. Se votó en general y obtuvo 66 votos a favor, 0 en contra y 2 abstenciones, por lo que quedó aprobado en general y en particular.

De esta forma el proyecto fue enviado al Senado, donde su etapa de discusión fue mucho más acalorada pues en esta instancia participaron del debate las empresas que se verían afectadas directamente por la nueva normativa, es decir, los proveedores de servicios de Internet y empresas ligadas a la industria de las Telecomunicaciones. Este debate quedó plasmado en la historia de la ley, especialmente en el informe de la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones.⁶

Las empresas proveedoras de Internet plantearon varias problemáticas que acarrearía el proyecto de aprobarse como estaba siendo planteado. Algunos de los temas más recurrentes presentados por las empresas proveedoras de Internet fueron los siguientes:

1. Respecto a la posibilidad de que algunas empresas incurran en prácticas anticompetitivas, estas conductas ya están reguladas y el Decreto Ley 211 y las herramientas para evitar y/o castigar estas conductas ya existen, por lo que se asegura un ambiente plenamente competitivo en el mundo de Internet, y de verse afectado ya es posible enmendarlo, por lo que, desde este punto de vista, es innecesaria la Neutralidad de la Red.
2. Se dan ejemplos de cómo se ha regulado esta materia en otros países y como en ese momento no existía mucha regulación comparada. Si se menciona que hay debate en otros países por los mismos temas, pero que a falta de experiencia internacional deberíamos esperar y ver como se ve afectada la industria en otras latitudes antes de seguir avanzado.

⁶ Ibid., p. 23 - 55.

3. También hay quienes sostuvieron⁷ que el proyecto de ley busca resolver un problema que no existe todavía o que ya fue superado de otra forma, dando como ejemplo el Caso Red Voiss⁸.
4. También se argumentó que para poder administrar eficientemente la Red se requiere discriminar ciertos contenidos, aplicaciones y datos, por ejemplo, perseguir y quitarle espacio en la red al spam.
5. Finalmente, se señala que el no poder administrar eficientemente la Red tendrá como consecuencia el detrimento de la masificación de Banda Ancha en el país, pues se crearán ineficiencias en el mercado.

Luego de un arduo trabajo legislativo, el Senado aprobó, con indicaciones que posteriormente, valga la redundancia, se aprobaron, el proyecto y volvió a la Cámara de Diputados y Diputadas, donde nuevamente fue aprobado sin más retrasos. Finalmente, el proyecto se transformó en Ley cuando fue promulgado el 18 de agosto de 2010 y publicado el 26 del mismo mes.

⁷ Ibid., p. 36.

⁸ Voissnet y Fiscalía Nacional Económica con Telefónica. Corte Suprema Rol N° 6236-2006.

Análisis de la Ley 20.453 - Consagra el principio de Neutralidad en la Red para los consumidores y usuarios de Internet.

A continuación, se reproducirá la referida ley para proceder a realizar un análisis, críticas y comentarios de la misma:

"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:"

Se define cual es el sujeto pasivo de la norma y las condiciones que este debe tener. Lo importante aquí es que la persona natural o jurídica preste un servicio comercial de conectividad 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".

En esta primera parte del artículo 24 H rápidamente podemos apreciar que no se define que es la Neutralidad de la Red, es más, tampoco se hace mención alguna al concepto mismo, si no que más bien se consagran elementos presentes en la definición entregada al principio de este ensayo, es decir, se prohíbe a los proveedores de Internet restringir arbitrariamente la forma en que los usuarios utilizarán la Red, mientras este uso sea legal, a contrario sensu, si la actividad o aplicación que utiliza el usuario es ilegal el proveedor de acceso a Internet si se

verá facultado para interferir, bloquear y restringir el acceso a la red o a esa aplicación en específico.

“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”.

En este inciso se hace una excepción al principio de Neutralidad, pues se determina que los proveedores de Internet si podrán interferir con el tráfico de la Red cuando sean autorizados para ello, ya sea judicial o administrativamente, y que tales acciones tomadas no afecten la Libre Competencia, elemento esencial y que es considerado especialmente por el Profesor Timothy Wu, según se señaló en las primeras páginas de esta memoria.

Además, se le da la tarea a los proveedores de velar por la protección de la privacidad de sus usuarios, la protección de estos contra virus informáticos y la seguridad de la Red, permitiendo a estos solicitar al proveedor que bloquee el acceso a algunos sitios o aplicaciones, a expensas de quien lo solicitase.

“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”.

Este inciso es claro en lo relativo a la obligación establecida para los proveedores. Lo que no está claro es cómo se determina que el elemento utilizado por el usuario es perjudicial para la Red. Como queda a criterio del proveedor determinar si se daña la Red, este tendrá la carga de probar tal situación, de lo contrario determinaría sin control alguno que algún dispositivo o aplicación es perjudicial para la Red y prohibiría su uso, rompiendo así con el principio que esta ley pretende consagrar y proteger.

"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".

Aquí nuevamente se da la excepción de romper con la Neutralidad en la Red, en el inciso segundo de la letra A de este mismo artículo es el usuario quien puede solicitar al proveedor bloquear algún contenido. En esta letra C es el proveedor quien debe ofrecer e informar claramente esta alternativa a los usuarios (a sus expensas nuevamente), como un servicio adicional, pero sólo respecto de contenido ilegal, contrario a la moral y las buenas costumbres.

"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".

Aquí se consagra el principio de transparencia e información, pues el proveedor debe entregar información permanentemente relativa a los servicios que provee, y entregar al usuario el derecho a solicitar tal información si así lo requiere.

"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".

En este artículo se establece que la fiscalización del cumplimiento de esta ley estará a cargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Además, se indica cuál será el procedimiento

para cumplir con tal función remitiendo a lo establecido en el artículo 28 Bis de la Ley General de Telecomunicaciones, que será analizado más adelante.

"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."

Se establece la redacción de un reglamento donde se regulará la información que debe tener disponible el proveedor de Internet para sus usuarios y autoridades, volviendo nuevamente al principio de transparencia que sirve para entregar al usuario información fidedigna y actualizada de los servicios que se contratan.

Además, es importante destacar que dicho reglamento será el que establezca las prácticas que serán consideradas contrarias al principio de Neutralidad de la Red, dejando un elemento importantísimo de esta ley bajo la potestad reglamentaria del Presidente. Esto es problemático pues tal Reglamento puede ser insuficiente o modificado fácilmente, dejando, en definitiva, a la presente ley con una gran falencia debido a que no se consagra en rango legal las prácticas en sí, y solo se dan lineamientos generales de cómo deben comportarse quienes sean proveedores de Internet.

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."

La Ley 20.453 que consagró el principio de Neutralidad en la Red para consumidores y usuarios en nuestro país finalmente entró en vigencia el día 26 de octubre de 2010.

REGLAMENTO

Con fecha 15 de diciembre de 2010 se promulga el Decreto 368 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones titulado Reglamento que regula las características y condiciones de la Neutralidad de la Red en el servicio de acceso a Internet. Un par de meses después, el 18 de marzo de 2011 para ser preciso es, finalmente, publicado el Reglamento, finalmente, en el Diario Oficial, el que será objeto de un breve análisis a continuación.

Análisis

Para mayor claridad y en beneficio del lector sólo serán reproducidos los artículos que merezcan un análisis en profundidad. Respecto a los otros artículos, estos no serán omitidos, pero si revisados con menos minuciosidad.

El artículo 1° no requiere análisis pues establece el ámbito de aplicación del reglamento, el que se circunscribe al ejercicio de los derechos y obligaciones que emanan de los artículos 24 H, 24 I y 24 J de la Ley General de Telecomunicaciones, es decir, los artículos que versan sobre Neutralidad de la Red.

El artículo 2° se encarga de definir conceptos para efectos del reglamento, sin perjuicio de las definiciones encontradas en la regulación de telecomunicaciones vigentes, es decir, estas definiciones aplican solo respecto a este reglamento. En las definiciones se encuentran: (a) servicios de acceso a Internet; (b) ISP, abreviación en inglés de Internet Service Providers o Proveedores de Servicios de Internet, que para efectos de este reglamento comprende tanto a las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones que prestan servicios a los proveedores de acceso a Internet y también a estos mismos proveedores; (c) proveedores de aplicación; (d) usuario; (e) STI, haciendo referencia al Sistema de Transferencia de Información creado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante la resolución exenta 159/2006, el que permite una comunicación sencilla, eficiente y rápida de cualquier información que pueda ser requerida por la Subsecretaría de Telecomunicación a cualquier proveedor de servicios de telecomunicaciones y, finalmente, (f) PIT, que es el punto de intercambio de tráfico nacional de Internet y su función.

Título III.- De los Derechos y Obligaciones de los ISP y de los Usuarios

Artículo 3°. Los ISP deberán medir trimestralmente los indicadores técnicos de calidad de servicio, de acuerdo a la metodología definida en el numeral 5 de la Recomendación ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07) y sus anexos pertinentes.

El cálculo de los indicadores se basará en muestras estadísticamente representativas de todo el país donde los ISP presten sus servicios de acceso a Internet y se medirán separadamente según tecnología, velocidad de transmisión y nivel de calidad ofrecido, identificando dónde se ha(n) realizado la(s) medición(es).

Este artículo es especialmente relevante puesto que será fundamental al momento de revisar jurisprudencia administrativa más adelante. Esta disposición ordena a los ISP medir periódicamente indicadores técnicos de calidad de servicio y señala la metodología que deben utilizar. Para esto se deberá aplicar la guía y parámetros del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI), organización que busca el desarrollo de herramientas y métodos de estandarización y normalización aplicables a las Tecnologías de la Información (TICs en español, ICT en inglés). El numeral 5° al que hace referencia el artículo trata específicamente cómo medir velocidad de transmisión de datos, porcentajes de fallas en la transmisión de datos, tiempos de espera para acceder a los servidores, entre otros. Finalmente, en el inciso segundo se establece cómo se calcularán los indicadores mencionados.

Artículo 4°. Los ISP deberán medir, trimestralmente, el tiempo de reposición de servicio de acceso a Internet, de acuerdo a la metodología definida en el numeral 5.5 de la Recomendación ETSI EG 202 057-1 V1.2.1 (2005-10).

Para estos efectos, se entenderá por tiempo de reposición de servicio a aquel período comprendido entre el instante en que se reporta una falla de servicio por parte de

cualquier usuario y el instante en que se restablece dicho servicio.

Este artículo establece la obligación para los proveedores de servicios de Internet de medir periódicamente los tiempos que tarda en restablecerse los servicios una vez que es detectada una falla en el sistema del proveedor.

A continuación, será revisado detalladamente el artículo 5° del Decreto pues este representa, como se verá más adelante, casi la totalidad de las faltas por las que son sancionados los proveedores de Internet en nuestro país:

Artículo 5°. Los ISP deberán mantener publicada y actualizada la información relativa a las características de los servicios de acceso a Internet ofrecidos o contratados, según sea el caso, su velocidad, calidad del enlace, naturaleza y garantías del servicio. Dicha obligación se cumplirá mediante la publicación y difusión de la referida información en un sitio web especialmente acondicionado para estos efectos por cada ISP, el que deberá contar con un enlace destacado desde su sitio web principal.

El inciso primero del artículo 5° establece la obligación a los proveedores de servicios Internet de mantener de forma pública y accesible información relativa a los servicios ofrecidos y entregados a sus clientes, potenciales clientes y público en general, consagrando de esta forma el principio de transparencia e información que establece el artículo 24° H letra D de la Ley de Neutralidad de la Red.

La información que los ISP estarán obligados a proporcionar a los usuarios deberá estar redactada en idioma español y emplear definiciones conceptuales expresadas en un lenguaje técnico simple, de manera tal que permita su fácil comprensión por parte de los usuarios, pudiendo contener gráficos que permitan fácilmente a los usuarios realizar comparaciones visuales. La información suministrada deberá

cumplir con criterios de inteligibilidad, homogeneidad, integridad y claridad.

El inciso segundo no hace más que profundizar en la consagración de los referidos principios, en especial en lo relativo al acceso a la información; pues es muy distinto revisar los datos requeridos en el inciso primero en un complejo lenguaje técnico a hacerlo con términos simples que el común de los consumidores pueda comprender. Como se verá a continuación, esto se hace especialmente relevante desde el punto de vista del consumidor.

En particular, los ISP deberán poner a disposición de los usuarios, al menos, la siguiente información actualizada para cada plan y/o servicio que comercialicen:

a) Características comerciales del plan o servicio ofertado y el nivel de los mismos, lo que deberá establecerse expresamente en el contrato respectivo, indicando al menos la velocidad publicitada de subida y bajada, límite de descarga y garantías del servicio.

b) Tasa de agregación o de sobreventa utilizada, expresada como 1:XX, entendiéndose como el cociente entre la suma de las velocidades contratadas de todos los usuarios conectados a un ISP y la velocidad del enlace con su respectivo PIT.

c) Indicadores técnicos de calidad de servicio, de acuerdo lo establecido en el artículo 3°, los que deberán informarse en los siguientes términos:

1. Tiempo de acceso de usuario (login): Percentil 80 y 95 de los tiempos de login, ordenados de menor a mayor.
2. Velocidad de transmisión de datos conseguida: Máxima, mínima, valor promedio y desviación estándar, separado para subida y bajada.

3. Proporción de transmisiones de datos fallidas: Porcentaje de transmisiones de datos fallidas.
4. Proporción de accesos de usuario con éxito: Porcentaje de conexiones exitosas.
5. Retardo: Promedio y desviación estándar, medido en milisegundos.

d) Tiempo de reposición del servicio que, de acuerdo lo establecido en el artículo 4°, deberá considerar las siguientes medidas:

1. Percentil 80 y 95 del tiempo de reposición de las fallas válidas, ordenado de menor a mayor.
2. El porcentaje de las fallas reparadas en el tiempo objetivo que defina el propio ISP.

De estos numerales se puede apreciar que la información requerida es la misma que se ordena medir con los parámetros ETSI en el artículo tercero, solo que ahora se ordena que esta sea puesta a disposición de los usuarios del servicio.

e) Calidad y disponibilidad del enlace, diferenciando entre las conexiones nacionales e internacionales, de acuerdo a lo establecido en la resolución exenta N° 698 de 2000 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

f) Medidas de gestión de tráfico y administración de red. En caso que existan las mencionadas medidas, deberán especificarse sus características y sus eventuales efectos en el servicio prestado a los usuarios. Esto incluirá los tipos de aplicaciones, servicios y protocolos que se vean afectados, así como también información sobre los períodos de alta demanda o de mayor carga. El ISP deberá indicar si las políticas de administración de tráfico son horarias, semanales y si es para tráficos nacionales y/o internacionales.

Asimismo, los usuarios podrán solicitar a los ISP que les entreguen por escrito, dentro del plazo de 30 días contados desde la solicitud a que hace referencia el inciso final del artículo 24° H de la Ley, toda la información relativa a las características de los planes y servicios que éstos ofrecen. Dicha información deberá contener, a lo menos, los elementos a que se hace referencia en los literales anteriores.

Este último inciso de la letra F establece que además el usuario puede solicitar la información de este artículo por escrito, hay que recordar que la obligación del proveedor de acceso a Internet es de mantenerla publicada de forma accesible en su página web, no así de forma física en las diversas sucursales comerciales u oficinas de las que pueda disponer el proveedor.

El artículo 6° establece la facultad de la Subsecretaría de solicitar, a través del STI, cualquier información que estime necesaria para verificar que los datos e indicadores señalados en el artículo anterior es verídica. Además, señala, los ISP deberán documentar las mediciones y los sistemas de medición que empleen para ser fiscalizados posteriormente por la Subsecretaría, de ser necesario.

Se establece la obligación a los ISP de informar a la Subsecretaría los protocolos de medición que utilizarán, para ser aprobados por ésta y, en caso de modificación de estos protocolos por parte del ISP, se fija un plazo de a lo menos dos meses de anticipación a su entrada en vigencia para informar tales cambios. Asimismo, los proveedores de servicio de Internet deberán entregar todo tipo de facilidades técnicas para permitir a la Subsecretaría de Telecomunicaciones las mediciones que estime pertinentes en el ejercicio de su facultad fiscalizadora.

El artículo 7° en su inciso primero reproduce casi por completo y en los mismos términos el artículo 24° H letra A. Nuevamente no se define el concepto de Neutralidad de la Red, sino que el inciso se limita a prohibir acciones arbitrarias por parte del proveedor que podrían contravenir el principio de Neutralidad. Señala la obligación de los proveedores de entregar a los usuarios acceso a Internet sin distinciones arbitrarias de contenidos, aplicaciones o

servicios, siempre teniendo en cuenta, por supuesto, las diversas configuraciones de conexión a Internet que puedan tener contratados los usuarios.

El inciso segundo de este artículo, nuevamente, está redactado casi en los mismos términos que la primera mitad del inciso segundo de la letra A del referido artículo 24° H. Este inciso autoriza a los ISP a gestionar el tráfico de la red y a administrar la misma solo si esta acción no tiene como efecto perjudicar la libre competencia. No se hace mención alguna a la obligación establecida en la Ley de proteger la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red. Tampoco se hace mención de la facultad de bloquear contenidos a petición de los usuarios

En el tercer y último inciso se ordena a los ISP a informar a los usuarios, siguiendo los términos establecidos en el artículo 5° ya revisado (especialmente la letra F del referido artículo), en el caso que el proveedor se vea en la necesidad de gestionar y/o administrar la red.

El artículo 8° es particularmente importante pues cumple con lo ordenado por la segunda mitad del artículo 24 J, estableciendo las acciones que serán consideradas prácticas restrictivas y contrarias a la Neutralidad de la Red.

Artículo 8°. Se considerarán como prácticas restrictivas a la libertad de utilización de los contenidos, aplicaciones o servicios que se presten a través de Internet, las siguientes:

De la lectura del encabezado del artículo surge la posibilidad y tentación de pensar que este reproducirá un listado de prácticas a modo enunciativo, pero no hay que dejarse engañar, puesto que como esta es una norma especial debe ser interpretada restrictivamente. Es por esto que la enumeración que sigue a continuación debe ser interpretada de manera estricta, es decir, el listado es taxativo.

1) Toda aquella acción que, arbitrariamente, tienda a bloquear, interferir, entorpecer, restringir y/o de cualquier forma obstaculizar 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 especial, aquellas medidas de gestión de tráfico o administración de red que, en aquel carácter, afecten a los niveles de servicio contratados por el respectivo usuario.

Este numeral es bastante completo. Establece, ampliamente, la naturaleza de la práctica que está prohibida: esta debe ser arbitraria y debe tender a producir los efectos enunciados. Hay que destacar que el artículo utiliza el vocablo “tienda a”, es decir, no necesariamente debe producir el efecto de bloquear, interferir, entorpecer o restringir el derecho del usuario; la acción debe propender a ello para ser calificada como una práctica restrictiva. A mayor abundamiento, agrega el artículo la frase “y/o de cualquier forma obstaculizar” eliminando así cualquier lugar a duda que pudiere existir respecto a si una práctica es o no restrictiva. Además, incluye las acciones a las que tiene derecho el usuario de Internet, es decir, utilizar, enviar, recibir y ofrecer contenidos.

Finalmente, nuevamente, incluye una oración de carácter genérico “así como cualquier otro tipo de actividad o uso legal realizado a través de la red” en el sentido de precaver al proveedor que cualquier actividad que realice, por legal que sea esta, puede constituir una práctica restrictiva y que se debe poner especial énfasis en aquellas que buscan gestionar el tráfico y administración de la red.

2) Toda aquella acción que, arbitrariamente, tienda a priorizar o discriminar entre proveedores de contenidos, aplicaciones y/o usuarios. En todo caso, siempre se entenderá como arbitraria la acción de priorización o discriminación que afecte a proveedores de contenidos, aplicaciones y/o usuarios respecto de otros de similar naturaleza.

Este numeral ya no hace alusión a prácticas que vulneran el derecho del usuario a acceder y utilizar Internet directamente, sino que más bien tiene un enfoque de proteger y fomentar la libre competencia, la que indirectamente beneficiará al usuario de la red. El numeral pone especial énfasis al señalar que siempre se considerará arbitraria la priorización o

discriminación respecto a proveedores de contenidos, aplicaciones y/o usuarios respecto de otros de similar naturaleza. Aquí ya no se deja a la interpretación si una acción es o no restrictiva, establece que siempre lo será si se discrimina entre entes de similar naturaleza, lo que entra en discusión es que califica como de similar naturaleza, ¿Las aplicaciones de redes sociales más populares son de similar naturaleza? ¿Si una se enfoca en interacciones entre usuarios de manera breve y a través de texto y otra solo mediante videos y fotos pueden ser consideradas de similar naturaleza? Esto deberá resolverlo la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En la práctica, este numeral impide a los proveedores de Internet dar prioridad a un servicio de streaming por sobre otro o, como se verá más adelante, priorizar a un grupo de aplicaciones de redes sociales por sobre otras.

3) Toda aquella acción que impida o restrinja el derecho de los usuarios a acceder a la información veraz y actualizada relativa a las características de los servicios de acceso a Internet ofrecidos o contratados, según sea el caso, a que se refiere el artículo 5° del presente reglamento.

El 3° numeral establece que será una práctica restrictiva cualquier acción que restrinja o impida a los usuarios a acceder a la información relacionada con los servicios de acceso a Internet ofrecidos o contratados. Es importante destacar que esta información debe ser veraz y estar actualizada. Este numeral hace referencia al principio de información y transparencia, esenciales para gozar de una verdadera Neutralidad en la Red, y nos envía a revisar el ya analizado artículo 5° del reglamento, donde se especifica qué información debe estar disponible.

4) Toda aquella acción que impida, restrinja o limite el derecho de los usuarios a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y no dañen o perjudiquen la red o la calidad del servicio prestado a terceros.

Este numeral sanciona aquella acción que emane del ISP que impida, restrinja o limite a los usuarios a incorporar instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, mientras estos sean legales y no afecten negativamente la red o el servicio. A modo de ejemplo, una práctica común entre los proveedores de Internet, previo a la entrada en vigencia de la Ley de Neutralidad en la Red, era la prohibición que estos imponían a los usuarios finales de incorporar dispositivos de repetición de señal Wifi, los que no afectaban la red y solo mejoraban la cobertura de señal dentro de los hogares de los usuarios.

De la lectura de los numerales surge la duda del por qué, si son taxativos, están redactados de forma tan amplia las prácticas que afectan al principio de Neutralidad. Esta situación es común a una parte no menor de la legislación existente relativa a telecomunicaciones y, especialmente, la relacionada con nuevas tecnologías, puesto que por los constantes avances tecnológicos y desarrollo gradual de nuevas técnicas es muy fácil y probable que lo que hoy es la regla general en una industria, mañana esté obsoleto. Para evitar estos efectos adversos del desarrollo tecnológico, el Legislador ha optado por un enfoque más amplio en la norma, que deje espacio para subsumir nuevas problemáticas que hoy no existen y ni nos imaginamos que existirán; pero podemos estar seguros que lo harán, puesto que simplemente es parte de la naturaleza de esta materia.

El artículo 9° tiene la particularidad de establecer una excepción al principio de Neutralidad en la Red. Esto debido a que autoriza a los proveedores de servicios de Internet a bloquear contenidos, aplicaciones o servicios, pero sólo ante una solicitud expresa por parte del usuario y solo respecto a lo solicitado por ese usuario en específico. Además, se establece la obligación de los ISP a mantener disponible, para los usuarios que lo requieran y soliciten, un servicio de control parental que bloquee contenidos contrarios a la ley, la moral o las buenas costumbres. Aquí entra en juego, nuevamente, el principio de información pues los proveedores deberán publicar, de forma clara, las características e instrucciones para utilizar este servicio de control parental.

El artículo 10° consagra la protección de la privacidad de los usuarios a la que se hace referencia en el artículo 24° H y ordena, además, a los proveedores de Internet a mantener la red segura y protegida contra virus.

EL artículo 11° establece, al igual que el artículo 24° H letra B, el derecho de los usuarios de incorporar y/o utilizar aparatos, instrumentos o dispositivos en la red solo si estos son legales y no afectan el servicio, calidad y seguridad de la misma.

Respecto a cómo se puede exigir el cumplimiento de este reglamento, y en definitiva de la Ley de Neutralidad en la Red, el artículo 12° se hace cargo de esta materia. Tanto usuarios como proveedores de aplicaciones pueden reclamar según lo estipulado en el artículo 28° Bis de la Ley 18.168 y el respectivo Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones. Los reclamos pueden versar sobre los servicios prestados por los proveedores y eventuales incumplimientos de estos sobre sus obligaciones legales y/o reglamentarias en el funcionamiento, operación o implementación de la red que amenace el principio de Neutralidad en de la Red.

Todo lo anterior sin perjuicio de lo señalado por el artículo 36° de la Ley General de Telecomunicaciones, artículo que establece las sanciones aplicables a las infracciones contenidas en la misma ley.

En la disposición final del reglamento se deja sin efecto la resolución exenta N° 669 del año 2001 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, Resolución que fija los indicadores de calidad del servicio de internet y cómo esta información debe ser publicitada por los proveedores al público general.

Finalmente, los dos artículos transitorios establecen los plazos establecidos a los ISP para informar los datos requeridos por este reglamento. Las plataformas de información y transparencia deberán estar funcionando dentro de 120 días desde que entre en vigencia este reglamento. El segundo artículo transitorio fija un plazo de 60 días para remitir a la Subsecretaría de Telecomunicaciones los protocolos de medición que ordena este reglamento, así como los detalles técnicos y las condiciones en que se realizarán las mediciones requeridas.

Como establece el reglamento en el artículo 12°, tanto los usuarios de la red como proveedores de aplicaciones que utilicen la misma pueden interponer un reclamo si estiman que el proveedor de acceso a Internet ha incurrido en alguna de las conductas señaladas en el artículo 8° del mismo reglamento y que por tanto su acción constituye una práctica restrictiva

a la libertad de utilización de la red de Internet. El artículo 28° Bis establece cómo se resolverán los reclamos formulados.

Artículo 28° Bis

“Artículo 28 bis. - Los reclamos que se formulen por, entre o en contra de concesionarios, usuarios y particulares en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la presente ley, de los cuerpos reglamentarios y de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, serán resueltos por este organismo, oyendo a las partes. Un reglamento establecerá la forma de tramitación y los requisitos que deben cumplir las diligencias y actuaciones”.

Modificación Ley 21.046 que Establece la Obligación de una Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet

Historia de la Ley

Antes de revisar el procedimiento que nos permite exigir el cumplimiento de esta Ley, es necesario estudiar las modificaciones que se han realizado a la Ley 20.453 desde su entrada en vigencia.

El día 25 de noviembre de 2017 se publicó y entró en vigencia la Ley 21.046, la que tiene como objetivo establecer la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a Internet. Una vez que se implementó la ley de Neutralidad de la Red en nuestro país y se empezó a publicar la información técnica exigida por ésta, el Legislador pudo confirmar sus sospechas respecto a que la información ofertada por los proveedores de acceso a Internet y contratada por los usuarios no era la entregada realmente:

“Con estos indicadores, se demuestra que los proveedores de acceso a internet no cumplen con una calidad razonable [...]. Sin que exista una velocidad mínima de acceso a internet garantizada por ley, se mantendrá lo que en la actualidad sucede, y es que

realizan una verdadera "publicidad engañosa" [...] es una práctica habitual que los distintos Proveedores de acceso a Internet anuncien velocidades que normalmente tienen poca relación con lo que los usuarios consiguen en la práctica.

Finalmente, las elevadas tasas de reventa de los servicios de acceso a internet publicadas por parte de las empresas, gracias a la ley de Neutralidad de la Red, refleja que los usuarios de internet, en la práctica no obtendrán la velocidad que efectivamente están pagando".⁹

Es durante la tramitación de esta Ley que se identifican falencias en la Ley de Neutralidad de la Red y que se aprovecha de perfeccionar, pues como incluso señala el Subsecretario de Telecomunicaciones de ese momento, don Pedro Huichalaf: "esta norma es especial y complementaria a la ley de neutralidad en la red"¹⁰, complementaria en el sentido que los proveedores de acceso a Internet al gestionar el tráfico y administrar la red afectan la velocidad de conexión de los usuarios y pueden vulnerar el principio de Neutralidad.

La principal de estas falencias dice relación con las trabas a las que debía hacer frente durante el ejercicio de su labor de fiscalización la Subsecretaría de Telecomunicaciones ya que algunos proveedores intermedios de Internet no podían ser fiscalizados, como bien queda plasmado por el ex subsecretario en la historia fidedigna de la ley.

"El Subsecretario de Telecomunicaciones, señor Pedro Huichalaf, aclaró que esta categoría especial de proveedor de acceso de Internet debe contar con la calidad de concesionario. De otra forma, la Subtel no podría fiscalizar a todos los proveedores y exigir la entrega de información. La situación anterior sucedió con un proveedor de Internet que se llama "Chilepunto.com", que proveían acceso a Internet y cuando la Subtel les solicitaba información mínima, como el número de clientes en Chile, aducían que no son regulados por Subtel y no entregaban la información, con lo cual no se podía fiscalizar en beneficio de los usuarios que utilizaban esa plataforma. Mediante esta iniciativa legal se pretende exigir calidad del servicio que se entrega, para lo cual

⁹ Historia Fidedigna de la Ley N° 21.046 [En línea]. En versión PDF. p.4. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1111298> . [Consulta: 8 de diciembre 2020].

¹⁰ Ibid., p. 71.

es necesario que todos los proveedores de acceso a Internet, estén registrados y puedan ser fiscalizados.”¹¹.

Se verá más adelante que efectivamente la Subsecretaría de Telecomunicaciones intentó fiscalizar diversas irregularidades e infracciones a la ley de Neutralidad en la Red, pero lo señalado por don Pedro Huichalaf resultó ser una traba insalvable en ese momento.

La solución a esta problemática fue acogida transversalmente no solo en el Congreso, sino que también por el gobierno de esa época y además incluso por las propias empresas de telecomunicaciones que serían reguladas, de esta forma lo expresó en ese entonces, Senador señor Orpis:

“De esa manera, se garantizará una velocidad mínima de acceso a Internet, cuya concesión será de servicio público, lo cual posibilitará la fiscalización por parte del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de acuerdo a la ley N° 18.168”¹².

Siguiendo la misma línea de pensamiento, el Senador señor Ossandón:

“Quiero subrayar que, durante la tramitación legislativa, ninguna de las empresas que asistió y expuso en nuestra Comisión, ni siquiera los representantes del gremio de la industria de la telefonía móvil, manifestó estar disconforme con la obligación de contar con una concesión de servicio para prestar acceso a Internet, lo cual es un tremendo cambio. En el fondo, las empresas serán concesionarias de un servicio público de telecomunicaciones y, por ello, estarán sujetas a fiscalización, según dispone el nuevo inciso final del artículo 24 H. Yo diría que es la primera vez que un sector económico accede tranquilamente a someterse a un régimen regulatorio más duro que el vigente”¹³.

En representación del gobierno de ese entonces, liderado por la Presidenta Michelle Bachelet, el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones Andrés Gomez- Lobo:

¹¹ Ibid., p. 92.

¹² Ibid., p. 117.

¹³ Ibid., p. 118.

“Finalmente, expresó que la indicación que se presentará contiene algunos perfeccionamientos a la legislación que considera la situación de los proveedores de Internet de segundo nivel, que contratan la infraestructura a las grandes empresas y no están reconocidos como concesiones. La norma propuesta reconoce a todos los proveedores de Internet como concesionarios de servicios de Internet y la necesidad de que estos proveedores obtengan la concesión por parte de la Subtel. Para lo cual se establece que dentro de los tres primeros meses siguientes a la publicación de la ley deberán solicitar la concesión, para ordenar que todos los proveedores de servicios de Internet tengan la calidad de concesionarios, de acuerdo a la ley, lo que permitirá aplicar las normas que regulan la velocidad de Internet en la red”¹⁴.

Y, nuevamente, la persona encargada de fiscalizar a los proveedores en ese momento, el señor Subsecretario Huichalaf:

“[R]espondió que la ley de neutralidad en la red prohíbe a los proveedores de acceso a Internet establecer bloqueos. La Subtel sólo puede establecer esta regulación y para fiscalizar a los organismos regulados por la Subsecretaría éstos deben ser concesionarios”¹⁵.

Esta última cita retrata perfectamente la falencia de la Ley de Neutralidad en la Red y como puede solucionarse.

Modificaciones a la Ley 20.453

Es momento, entonces, de revisar las modificaciones a la Ley de Neutralidad en la Red. La norma, de artículo único, en su primer numeral modifica el encabezado del artículo 24 H de la Ley General de Telecomunicaciones y lo sustituye por completo en los siguientes términos:

“Artículo 24 H.- Los proveedores de acceso a Internet serán aquellas personas jurídicas que presten servicios comerciales de conectividad entre usuarios finales o redes

¹⁴ Ibid., p. 77.

¹⁵ Ibid., p. 78.

de terceros e Internet y estarán sujetos a las siguientes disposiciones:".

Define quienes serán considerados proveedores de acceso a Internet y deja de lado por completo el término concesionario, utilizado en el articulado original.

En párrafo primero de la letra A del mismo artículo suprime la frase "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" y en su lugar dispone la siguiente frase "En este sentido, deberán ofrecer tanto a sus usuarios, en el caso del servicio de acceso a Internet, como a los otros proveedores que les contraten servicios de conectividad para sus usuarios propios,".

Respecto párrafo segundo de la misma letra A, se reemplaza la frase "los concesionarios de servicio público de telecomunicaciones y los proveedores de a Internet" por: "los proveedores de acceso a Internet" y también se elimina la expresión "los concesionarios y los proveedores" por "los proveedores de acceso a Internet".

En la letra D del mismo artículo, nuevamente se elimina la oración que contiene las palabras concesionario y proveedor: "El usuario podrá solicitar al concesionario o al proveedor" y se reemplaza por "El usuario podrá solicitar al proveedor" y se incorpora un inciso final, que para efectos de nuestro análisis, es lo más importante de esta reforma, puesto que es aquí donde se establece que los proveedores deberán contar con una concesión de servicio público de telecomunicaciones o de servicios intermedios de comunicaciones, de esta forma se encasillan bajo el alero fiscalizador de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. A continuación el texto completo del referido inciso final de la letra D:

"Para los efectos de la sujeción y control del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo y en los siguientes, los proveedores de acceso a Internet requerirán de concesión de servicio público de telecomunicaciones o de servicios intermedios de telecomunicaciones, según corresponda.".

Finalmente, el artículo 24 I también se ve modificado, eliminando de su texto la frase “, en que incurran tanto los concesionarios de servicio público de telecomunicaciones que presten servicio a proveedores de acceso a Internet como también estos últimos” por “, en que incurran los proveedores de acceso a Internet”.

El artículo transitorio segundo establece un plazo de tres meses desde la entrada en vigencia de la Ley 21.046 para que las personas jurídicas que prestan servicios de acceso a Internet y no dispongan de la concesión de servicio público de telecomunicaciones o de servicios intermedios de telecomunicaciones, según sea el caso, la soliciten ante el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de acuerdo a la Ley General de Telecomunicaciones y sus respectivos reglamentos.

El reglamento de la Ley 21.046 fue promulgado el día 28 de junio de 2019.

Neutralidad de la Red en la Jurisprudencia:

La Ley 20.453 fue promulgada hace ya 10 años al momento de la redacción de esta Memoria. Después de haber visto su historia, su reglamento y las modificaciones que ha recibido, es momento, entonces, de revisar si ha sido aplicada y como ha sido aplicada esta Ley, y en definitiva si se ha cumplido el objetivo planteado por el Legislador, es decir, la protección de la Neutralidad de la Red en Chile.

Jurisprudencia Administrativa

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es la encargada de fiscalizar a los proveedores de acceso a Internet y revisar el cumplimiento por parte de estos de la regulación existente en cuando a Neutralidad en la Red. Desde la entrada en vigencia de la Ley 20.453 el año 2010 hasta el primer semestre del año 2018, la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha dictado, aproximadamente 1600 sentencias en procedimientos administrativos¹⁶, de estas, 56 versan sobre Neutralidad de la Red y solo 42 tuvieron como resultado una sanción a los proveedores de acceso a Internet. La revisión se realizará en el orden cronológico en el que fueron formulados los cargos.

Las primeras sentencias con las que nos encontramos son del año 2011 y como veremos a continuación, son muy similares tanto en los cargos formulados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones como en el resultado final de estos procesos.

1. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Telecomunicaciones con Austro Internet S.A. Rol N° 4398-2011.

Con fecha 1 de julio de 2011 la Subsecretaría formula cargos en contra de Austro Internet S.A. por haber infringido el artículo segundo transitorio del Reglamento de Neutralidad ya analizado puesto que la acusada no remitió los protocolos exigidos por dicho artículo transitorio dentro del plazo estipulado. Además, formula un segundo cargo por no haber proporcionado la

¹⁶ Estadística propia elaborada con información obtenida del portal de Transparencia Activa de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, disponible en el siguiente enlace: https://www.subtel.gob.cl/transparencia/terceros_historico.html ; se solicitó, vía Transparencia, las sentencias desde el segundo semestre de 2018 hasta el primer semestre de 2020, pero no hubo respuesta positiva a mi solicitud.

información requerida por la Subsecretaría en los Oficios Circulares N° 37 de fecha 24 de mayo de 2011 y N° 45 de fecha 2 de junio de 2011 en los que se requería a Austro Internet S.A. que informara una dirección web e información administrativa y técnica.

La afectada evacuó sus descargos solicitando se dejen sin efecto los cargos formulados, puesto que la actividad comercial que realiza es la de creación de sitios web, capacitaciones y servicio técnico, por lo que no podría ser catalogada como proveedor de servicios de Internet. Se recibió la causa a prueba y se fijó “como único hecho sustancial, pertinente y controvertido el siguiente: efectividad que hayan concurrido respecto de la afectada los presupuestos de hecho invocados en los descargos que configurarían la causal de inexigibilidad de las obligaciones cuyo incumplimiento se le reprocha en autos”¹⁷. La División de Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones a fojas 19 informa que no se tiene registros que Austro Internet S.A. no sea proveedora de servicios de Internet.

A la luz de los antecedentes y del informe señalado al final del párrafo anterior considera el Señor Ministro de Transportes y Telecomunicaciones que no existe elementos de convicción suficientes que acrediten que la acusada era un proveedor de servicios de Internet en la fecha en que se formularon los cargos y si no era un proveedor de servicios entonces esta no estaba obligada a cumplir la normativa con la que se le formularon cargos. Estima el sentenciador que “no existen elementos de convicción suficientes que acrediten, en este proceso, que Austro Internet S.A. sea un ISP, presupuesto fáctico indispensable para la configuración de las infracciones que se reprochan en el oficio de cargos”¹⁸. Se resuelve, por tanto, dejar sin efecto los cargos formulados por ser insuficientes los antecedentes que los formaron en un principio.

Este fallo es interesante debido a la formulación de cargos por parte de la Subsecretaría a una empresa de la que no tiene la seguridad ni forma de acreditar que ésta efectivamente sea un proveedor de acceso a Internet. Podemos ver que esta situación se repite constantemente durante el año 2011¹⁹.

¹⁷ Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Telecomunicaciones con Austro Internet S.A. Rol N° 4398-2011, Vistos 4°. p 1.

¹⁸ Ibid., Considerando 12°. p. 4.

¹⁹ Jurisprudencia de la Subsecretaría de Telecomunicaciones causas: Rol 4400-2011; Rol 4401-2011; Rol 4409-2011; Rol 4410-2011; Rol 4411-2011; Rol 4412-2011 y Rol 4413-2011.

2. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Telecomunicaciones con Latlink Net S.A. Rol N° 4399-2011²⁰.

Con fecha 1 de julio de 2011 la Subsecretaría formula cargos en contra de Latlink Net S.A. por haber infringido el artículo segundo transitorio del Reglamento de Neutralidad ya analizado puesto que la acusada no remitió los protocolos exigidos por dicho artículo transitorio dentro del plazo estipulado. Además, formula un segundo cargo por no haber proporcionado la información requerida por la Subsecretaría en los Oficios Circulares N° 37 de fecha 24 de mayo de 2011 y N° 45 de fecha 2 de junio de 2011 en los que se requería a Austro Internet S.A. que informara una dirección web e información administrativa y técnica.

Con fecha 22 de julio de 2011 Comunicaciones Netglobalis, continuadora legal de Latlink evacuó los siguientes descargos: el reglamento de Neutralidad de la Red no resulta aplicable a la empresa Netglobalis porque (1) sus servicios consisten en instalar servidores de empresas-cliente en su datacenter y la respectiva conectividad a estos, sea esta a través de ruteos de terceros o vía enlaces punto a punto. (2) Netglobalis entrega el servicio de Hosting tanto dedicado como compartido, mantiene las plataformas web de los clientes que alojan sus páginas o sistemas en ellas además de entregar servicio de correo electrónico y Housing. Señala, además, que lo requerido por el artículo 2° transitorio le resulta técnicamente imposible de cumplir pues la empresa entrega soluciones a medida del cliente y no posee planes de datos fijos, más bien, el servicio se adapta a lo requerido y solicitado por el cliente, no contando, por tanto, con mecanismos de medición de conexiones²¹. Señala también que la información requerida en los Oficios Circulares N°37 y N° 45 si fue entregada, por lo que la imputación de dicho cargo no es efectiva.

Se recibió la causa a prueba y se fijó “como único hecho sustancial, pertinente y controvertido el siguiente: efectividad que hayan concurrido respecto de la afectada los presupuestos de hecho invocados en los descargos que configurarían la causal de inexigibilidad de las obligaciones cuyo incumplimiento se le reprocha en autos”²².

²⁰ Para un caso similar revisar jurisprudencia de la Subsecretaría: Subsecretaría de Telecomunicaciones con MCI Internacional (Chile) S.A. Rol 4405-2011.

²¹ Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Telecomunicaciones con Latlink S.A. Rol N° 4399-2011. Vistos 3°, N° 1 y 2. pp. 1 - 2.

²² Ibid., Vistos 4°, p. 2.

En el considerando 11° se cuestiona si Comunicaciones Netglobalis S.A., continuadora legal de Latlink S.A., se encuentra legitimada pasivamente respecto de los cargos levantados “guardando con ello la debida unidad en la imputación del hecho infraccional perseguido y la responsabilidad que le cabe a la empresa Netglobalis”²³. Por parte de Netglobalis se adjuntaron documentos que acreditan que la sociedad Latlink Net S.A. modificó su razón social con fecha 10 de noviembre de 2006, denominándose Dinamic S.A. Asimismo acreditó que con fecha 17 de junio de 2009 “se produjo la disolución de Dinamic S.A. por reunirse todas sus acciones en manos de la sociedad Comunicaciones Netglobalis S.A.”²⁴.

Se concluye, por lo tanto, que en la fecha en que fueron formulados los cargos, “Latlink Net S.A. carecía de existencia jurídica, no pudiendo en consecuencia ser válidamente emplazada”²⁵.

El sentenciador estima que no existen “elementos de convicción suficiente que acrediten que la misma a la fecha de formulación de los cargos se encontraba legitimada para ser sujeto pasivo de la acción infraccional sub-lite”²⁶, sin embargo, estima que los cargos formulados debían ser reclamados respecto de la empresa Netglobalis, pues esta si tiene la calidad de proveedor de acceso a Internet y ordena a la División Fiscalizadora de la Subsecretaría evaluar los antecedentes y formular cargos respecto de la sociedad Comunicaciones Netglobalis S.A., si tal análisis estima que lo amerita.

En este caso, donde a criterio del sentenciador probablemente procedía la formulación de cargos e incluso una sanción, debido a un error de la Subsecretaría no fue posible exigir el cumplimiento del artículo segundo transitorio del reglamento de Neutralidad de la Red.

3. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Telecomunicaciones con Sociedad de Telecomunicaciones Geonet Ltda. Rol 4404-2011²⁷.

²³ Ibid., Considerando 11°, p. 4.

²⁴ Ibid., Considerando 12°, p.4.

²⁵ Ibid., Considerando 13°, p. 4.

²⁶ Ibid., Considerando 14°, p. 5.

²⁷ Para ver causas similares revisar la jurisprudencia de la Subsecretaría de Telecomunicaciones: Rol 4402-2011; Rol 4403-2011; Rol 4406-2011; Rol 4408-2011 y 4414-2011.

Con fecha 1 de julio de 2011 la Subsecretaría de Telecomunicaciones formuló cargos en contra de la Sociedad de Telecomunicaciones Geonet Ltda. por haber infringido el artículo segundo transitorio del Reglamento de Neutralidad ya analizado, puesto que la acusada no remitió los protocolos exigidos por dicho artículo transitorio dentro del plazo estipulado. Además, formula un segundo cargo por no haber proporcionado la información requerida por la Subsecretaría en los Oficios Circulares N° 37 de fecha 24 de mayo de 2011 y N° 45 de fecha 2 de junio de 2011 en los que se requería a Geonet Ltda. que informara una dirección web e información administrativa y técnica.

Con fecha 8 de agosto de 2011 la empresa evacuó sus descargos indicando que es un pequeño proveedor de acceso a Internet, que cuenta con una concesión de servicio público y que es una empresa especializada en un mercado de clientes corporativos, con soluciones a medida para cada cliente. Señala que, en la medida de lo posible, cumplió con el envío de la información requerida por la Subsecretaría. Informa que no tuvo conocimiento de la dictación del Reglamento de Neutralidad de la Red y que a su parecer la normativa de autos no le aplica en su totalidad puesto que ellos sólo prestan servicios a empresas y no a clientes residenciales. Además, menciona que los oficios mediante los cuales la Subsecretaría requirió los protocolos de medición no fueron recibidos puesto que modificaron el domicilio registrado, pero no realizaron las gestiones para notificar de tal situación a la autoridad reguladora²⁸. En cuanto al segundo cargo, la acusada reconoce que olvidó contestar los oficios.

El sentenciador determina que el no conocer la existencia del Reglamento de Neutralidad no puede considerarse como limitante de la responsabilidad infraccional, pues como señala el artículo 8 de nuestro Código Civil, la Ley se presume conocida. Respecto a si el ordenamiento en cuestión le es aplicable o no al acusado por prestar servicios a empresas y no a domicilios particulares, se señala que el artículo 2° del Reglamento de Neutralidad no hace diferencia alguna respecto al servicio entregado, es decir, aplica a todo proveedor de acceso a Internet, en cualquier modalidad.

Se señala que se ofició nuevamente a la acusada para que remita los protocolos requeridos, los que remitió por correo electrónico pero que nunca ingresó dicha información por la vía oficial, es decir, por la oficina de partes de la Subsecretaría. Asimismo, se realizó una

²⁸ Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Telecomunicaciones con Sociedad de Telecomunicaciones Geonet Ltda. Vistos 3°, p. 1.

fiscalización en el sitio web de la acusada donde se constataron ciertas irregularidades, las que fueron notificadas a Geonet para ser corregidas a la brevedad.

El sentenciador consideró que de los antecedentes del caso es posible formar la convicción suficiente para dar por acreditados los hechos constitutivos de las infracciones imputadas²⁹. Se señala, entonces, que la acusada no cumplió con su obligación de remitir oportunamente los protocolos de medición que señala el Reglamento de Neutralidad y tampoco entregó en forma y dentro de plazo la información requerida en los mencionados oficios N° 37 y N° 45. Sin perjuicio de lo anterior, se considera como minorante de responsabilidad el hecho que la acusada haya regularizado su situación antes de la dictación de sentencia.

Finalmente se resuelve por parte del Señor Ministro de Transportes y Telecomunicaciones Pedro Pablo Errázuriz D. a sancionar a Sociedad de Telecomunicación Geonet Ltda. con una amonestación respecto del primer cargo. En cuanto al segundo cargo establece la misma sanción.

De la lectura de este fallo, y de los tres fallos anteriores, es posible apreciar que las sentencias de procesos iniciados el año 2011 versan exclusivamente sobre el incumplimiento de pequeños proveedores de acceso a Internet a implementar los protocolos exigidos por la entrada en vigencia del Reglamento de Neutralidad de la Red, lo que en definitiva no puede ser considerado como una transgresión grave la Ley 20.453.

4. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Telecomunicaciones con Claro Chile S.A. Rol 4584-2012.

Con fecha 12 de junio de 2012 la Subsecretaría de Telecomunicaciones formuló cargo único en contra de la empresa Claro Chile S.A. por haber infringido el inciso tercero del artículo 5° del Reglamento de Neutralidad en relación a “los artículos 1° y 3° de la Resolución Exenta N° 6267 de 2011, al no haber publicado para cada plan y/o servicio que comercializa de Banda Ancha Fija Hogar, Banda Ancha Móvil Hogar (BAM) y planes de Internet de Telefonía Móvil y Blackberry, los indicadores técnicos de calidad de servicio: a) Tiempo de acceso de usuario (login); b) Velocidad de Transmisión de datos conseguida; c) Proporción de transmisión de

²⁹ Ibid., Considerando 18°, p. 6.

datos fallidas; d) proporción de accesos de usuario con éxito; y e) Retardo, sin respetar el orden de la información a publicar ni sus condiciones y formatos establecidos en la normativa señalada”³⁰

Podemos apreciar inmediatamente que las materias infringidas son distintas a las revisadas en los casos anteriores, puesto que los cargos formulados por la Subsecretaría ya no son sobre el incumplimiento al articulado transitorio del Reglamento, ahora la infracción versa sobre disposiciones de fondo del Reglamento. La Resolución Exenta N° 6267 de 2011, mencionada en el párrafo anterior, es la normativa en donde se fija el sentido y alcance del Reglamento de Neutralidad de la Red.

Como señala el visto 2°, en el mismo oficio donde se formularon los cargos contra Claro Chile S.A. se ordenó regularizar la situación aludida por los cargos dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación, bajo el apercibimiento del artículo 38 inciso primero de la Ley General de Telecomunicaciones, el que establece que se considerará como una infracción distinta cada día que el infractor transcurra sin ajustarse a ley o reglamentos, después de recibir la orden por parte de la Subsecretaría.

Con fecha 4 de julio de 2012 Claro Chile S.A. evacuó sus descargos, reconociendo los hechos y solicitando se aplique la mínima sanción a la afectada bajo el principio de buena fe, por haber reconocido el hecho infraccional y que en consecuencia esta situación sea considerada un atenuante.

De la fiscalización realizada por la División Fiscalización de la Subsecretaría el día 24 de abril de 2012 se puede apreciar que la empresa “no había publicado la información requerida por la normativa de neutralidad de red”³¹. El día 6 de junio de 2012, en una nueva fiscalización, se pudo apreciar por el regulador que la empresa todavía no publicaba la totalidad de la información requerida por la normativa³².

³⁰ Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Telecomunicaciones con Claro Chile S.A. Rol 4584-2012. Visto 1°, p.1.

³¹ Ibid., Considerando 3°, p. 2.

³² Ibid., Considerando 4°, p. 3.

De los antecedentes mencionados, además del reconocimiento expreso de los hechos por parte de Claro Chile S.A., el sentenciador se formó la convicción suficiente para dar por acreditados los hechos. Respecto al argumento de buena fe de la afectada, se desestima por no bastar solamente el alegarlo, sino que debe ir acompañado con acciones concretas para restablecer el ordenamiento jurídico, situación que no se configura.

El Señor Ministro resolvió sancionar a Claro Chile S.A. con una multa a beneficio fiscal de 1000 Unidades Tributarias Mensuales, por haber infringido el inciso tercero del artículo 5° del Reglamento de Neutralidad en relación a los artículos 1° y 3° de la Resolución Exenta N° 6267, que fija el sentido y alcance del referido reglamento al no haber publicado la información ya reproducida al comienzo de este análisis. Se sanciona, además, en virtud del artículo 38° de la Ley 18.168 al pago de una multa de 1 Unidad Tributaria Mensual por cada día transcurrido sin dar cumplimiento a la orden y plazos señalados por la Subsecretaría.

La sancionada apeló esta decisión ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, apelación Rol (Civil) 4422-2013, solicitando la rebaja de la multa de 1000 UTM y que se deje sin efecto la multa diaria por incumplimiento, alegando que esta sanción no está prevista en la ley, o en subsidio que esta sea calculada desde la fecha en que se encuentre ejecutoriada la sentencia.

En cuanto a la multa del cargo principal, la recurrente admite que en ese momento todavía no cumplía con la obligación de publicar la información requerida por el artículo 5° del Reglamento de Neutralidad respecto a sus planes y/o servicios. Ante esta situación la Corte confirma la multa. Respecto a la multa diaria, señala que esta si es una sanción contemplada en el artículo 38 de la Ley 18.168, creada especialmente para el caso de no cumplir en tiempo y forma la sanción aplicada. Por esta consideración confirma la sentencia apelada con costas³³.

En el mismo sentido de esta sentencia, podemos encontrar la causa Rol 4755-2012, Ministerio de Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones con Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A. (Movistar), donde se formulan los mismos cargos, pero en este caso Movistar si cumplía, en parte, con tener publicitada alguna información respecto a los planes y/o servicios que entregaba, además de regularizar su situación durante el

³³ ICA Santiago Rol 4422-2013 (civil). Sentencia pronunciada con fecha 22 de agosto de 2013.

desarrollo del proceso. Igualmente fue sancionada, recibiendo exactamente la misma sanción que Claro Chile S.A., pero en apelación ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago la multa fue rebajada a 800 UTM³⁴.

5. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Telecomunicaciones con VTR Banda Ancha (Chile) S.A. Rol 4749-2013.

Con fecha 8 de julio de 2013 la Subsecretaría de Telecomunicaciones formuló 2 cargos en contra de la concesionaria VTR Banda Ancha (Chile) S.A. El primero de estos cargos es por “haber infringido el artículo 24 H letra a) de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones [...] al haber arbitrariamente entorpecido y restringido el derecho de los usuarios para recibir contenidos y aplicaciones a través de Internet, al mantener un enlace de tráfico de Internet en saturación durante al menos 12 horas del día (link Google 10G), sometiendo a gestión de tráfico a sus clientes como una práctica habitual y permanente frente a incrementos puntuales de tráfico, lo que se traduce en la existencia de una importante dificultad para tener acceso al servicio”³⁵.

El segundo cargo formulado es debido a que VTR Banda Ancha infringió tanto la Ley de Neutralidad de la Red como el Reglamento de la misma. El primero en cuanto al artículo 24 H letra d), en el segundo se incumplió con lo establecido en el artículo 5° inciso 2° y 3° letra b), al haber publicado en la web de la empresa, respecto de cada plan y/o servicio que ofrece en servicio de Internet, la Tasa de agregación y sobreventa utilizada sin cumplir con criterios de integridad y claridad exigidos, impidiendo o restringiendo, de esta forma, el derecho de los usuarios a acceder a información fidedigna y actual respecto a los servicios ofrecidos³⁶.

Se ordenó, bajo el apercibimiento del artículo 38° de la Ley 18.168, regularizar su conducta respecto a los entorpecimientos aludidos y publicar la información relativa a la Tasa de agregación y sobreventa, dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de notificación del oficio.

³⁴ ICA Santiago Rol 2934-2013 (civil). Sentencia pronunciada con fecha 28 de junio de 2013.

³⁵ Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Telecomunicaciones con VTR Banda Ancha (Chile) S.A. Rol 4749-2013. Vistos 1°, p. 1.

³⁶ Idem.

Con fecha 25 de julio de 2013 VTR Banda Ancha presentó sus descargos, solicitando sean absueltos de los cargos cursados, argumentando lo siguiente:

Respecto al primer cargo, señala “el análisis realizado por Subsecretaría al sitio web de su parte se refiere exclusivamente a los días 13 y 14 de abril del presente año. Asimismo, del informe técnico se indica que el Tráfico Google Internacional, desde el Router CRS Independencia, la afectada aplicaría medidas de gestión de tráfico, lo que no resulta efectivo. De lo anterior, concluye que la constatación en solo dos días de un enlace saturado no puede constituir un antecedente que pueda calificar la calidad de servicio ofertado por el ISP, menos aún permite establecer que la misma sea habitual y permanente”³⁷. Señala, además, que las medidas de gestión de tráfico se encuentran claramente publicadas en su página web y que la misma cumple a cabalidad con el Reglamento de Neutralidad, puesto que consiste en una priorización de protocolos sensibles respecto de aquellos no sensibles (P2P). Señala que, durante el mes de abril, VTR tenía habilitados dos enlaces de Google de 10 GB por segundo cada uno, los que no eran utilizados para el tráfico P2P, por tanto, no resulta procedente que aplique políticas de administración de red respecto del enlace que indica la Subsecretaría.

Argumenta que el enlace saturado constatado por el regulador no fue debido a políticas de administración de la red aplicadas por la afectada, sino que esta situación refleja que esos días un enlace internacional tuvo una alta tasa de ocupación por parte de los usuarios. Ante esta situación VTR Banda Ancha habilitó un tercer enlace, lo que provocó una baja considerable en el porcentaje de saturación del enlace cuestionado en autos.

VTR Banda Ancha menciona además que para cometer la infracción de la que se le acusa esta debió en forma arbitraria entorpecer o restringir el derecho de los usuarios a acceder a determinados contenidos, su conducta debe haber estado destinada a ello, es decir, a conseguir ese fin en particular. Señala que tal no es el caso. También argumenta que la fiscalización de solo dos días durante abril no constituye una muestra representativa de su conducta³⁸.

En cuanto al segundo cargo, VTR Banda Ancha señala que la Subsecretaría desconoce como se deben publicar las tasas de agregación.

³⁷ Ibid., vistos 4º, pp. 1 -2.

³⁸ Ibid., vistos 4º, p 2.

Se recibió la causa a prueba “fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes: ‘1.- Efectividad de los supuestos de hecho invocados para sustentar la inimputabilidad de la obligación, cuyo incumplimiento motiva el primer cargo cursado. Causas y circunstancias de los mismos. 2.- Efectividad que - al momento de la fiscalización sub-lite-, la información publicada por la afectada en su sitio web relativa a la tasa de agregación o de sobreventa utilizada, cumplía con los criterios de integridad y claridad para los usuarios exigidas por la normativa fundante del segundo cargo cursado”³⁹.

En el considerando 12° se tiene como hecho no controvertido que el día 13 y 14 de abril el tráfico total internacional por enlaces de VTR Banda Ancha presentó una sobrecarga y/o congestión al alcanzar el límite de 10 Gbps, lo que se traduce en una mala calidad del servicio de acceso a Internet prestado por VTR Banda Ancha, por aproximadamente 12 horas cada día⁴⁰

Le cabe al sentenciador analizar si tal situación fue producto de acciones de gestión de tráfico o administración de red. La acusada reclama que la muestra de dos días en abril es insuficiente, pero de la lectura del artículo 24 H letra a) se entiende que no es requisito para la acción infraccional el ser permanente en el tiempo, es decir, con realizar una acción atentatoria contra la Neutralidad una sola vez ya es suficiente para subsumirse en el artículo en cuestión. El sentenciador señala además que “el hecho que la conducta imputada sea catalogado por el Informe Técnico de fojas 01 [...] como una práctica habitual y permanente de VTR Banda Ancha, constituye un elemento de hecho que agrava del reproche antijurídico⁴¹.

Señala en el considerando 17° que es considerado gestión de tráfico y administración de red, en donde ambas deben tener como objetivo una mejor experiencia para el usuario al ser aplicadas, y si debido a la gestión del proveedor de acceso a Internet la experiencia del usuario en la utilización del servicio empeora o su objetivo no es mejorarla debe ser considerada una medida no justificada y arbitraria.

³⁹ Ibid., Vistos 5°, p. 3.

⁴⁰ Ibid., Considerando 12°, pp. 7- 8.

⁴¹ Ibid., Considerando 15, p. 8.

Es considerado por el sentenciador que la conducta de VTR Banda Ancha si constituyó una medida de gestión de tráfico o administración de red que tuvo como efecto la saturación de tráfico por casi 12 horas, los dos días 12 y 13 de abril, limitando así el derecho de los usuarios a acceder a contenidos de su gusto. Se puede comprobar, además que dicha sobrecarga de tráfico no es aislada, puesto que, de acuerdo a lo informado por la División de Fiscalización de la Subsecretaría, esta situación se repitió por 24 días dentro del mes de abril, en similares extensiones horarias. Esta información fue entregada por la propia acusada que además informa que gestiona la red limitando el tráfico P2P en horario punta, medida que no es amparada por la ley. Además, se puede apreciar que la acusada, posterior a la formulación de cargos, adoptó otras medidas que finalmente sí lograron la tasa de ocupación.

Respecto al segundo cargo formulado, el correspondiente a la falta de publicación de tasas de ocupación de enlaces y pérdida de paquetes en la web de la acusada, también concluye el sentenciador que la información es incompleta, puesto que sólo entrega la información respecto de enlaces internacionales, faltando, por tanto, la información respecto a los enlaces nacionales.

Por lo anterior, el sentenciador resuelve sancionar a VTR Banda Ancha (Chile) S.A. con una multa de 500 Unidades Tributarias Mensuales “por haber infringido el artículo 24 H letra a) de la Ley General de Telecomunicaciones, al haber infringido arbitrariamente, entorpecido y restringido el derecho de los usuarios para recibir contenido y aplicaciones a través de Internet, al mantener un enlace de tráfico de Internet en saturación durante al menos 12 horas del día [...] sometiendo a gestión de tráfico a sus clientes como una práctica habitual y permanente frente a incrementos puntuales de tráfico, lo que se traduce en la existencia de una importante dificultad para tener acceso al servicio⁴²”.

Además, respecto al segundo cargo, se sanciona a la acusada al pago de una multa de 1000 Unidades Tributarias Mensuales por haber infringido el artículo 24 H letra d), en concordancia con el artículo 5° inciso 2° y 3° letra b) del Reglamento de Neutralidad de la Red al haber publicado en su sitio web información relativa a la tasa de agregación y sobreventa sin cumplir con los criterios de integridad y claridad exigidos, afectando el derecho de los usuarios a acceder a información veraz y actual de los servicios ofrecidos.

⁴² Ibid., Resuelve 1°, p. 15 - 16.

Por último, sanciona con una multa diaria de 0,25 Unidades Tributarias Mensuales por cada día transcurrido sin cumplir lo ordenado por el oficio Ord. N° 4749 de fecha 8 de julio de 2012, esto en concordancia con la facultad establecida en el artículo 38° de la Ley General de Telecomunicaciones.

VTR Banda Ancha apeló la sentencia. Con fecha 14 de julio de 2014 se confirmó la sentencia de origen pero con una rebaja de 200 Unidades Tributarias Mensuales respecto de los cargos primero y segundo; y que la multa del 3° resolutivo, la relativa al artículo 38° se devengará a partir de la fecha en que la sentencia quede ejecutoria.⁴³

Esta es, sin lugar a dudas, la sentencia más relevante de las aquí analizadas. Hay que recordar que para la elaboración de este listado se revisaron más de 1500 sentencias del regulador de Telecomunicaciones. Mientras todas las demás sentencias relativas a la Ley de Neutralidad en la Red y su respectivo reglamento versan, básicamente, sobre infracciones al deber de entregar información fidedigna y actualizadas a los usuarios respecto a los planes y servicios que ofrecen los diversos proveedores de acceso a Internet o, en los meses posteriores a la entrada en vigencia del Reglamento de Neutralidad, sobre el incumplimiento de las normas transitorias respecto de pequeños proveedores, esta es la única sentencia en la que un proveedor de acceso a Internet infringe el artículo 24 H letra a) al haber entorpecido y restringido, arbitrariamente, el derecho de los usuarios de utilizar la red y acceder a contenidos.

¿Significa esto que los proveedores de acceso a Internet no incurrir en faltas respecto a la gestión de tráfico y administración de la red? No necesariamente; pero si nos es posible dilucidar cuál ha sido la función principal de la Subsecretaría en estos últimos diez años, esto es, la fiscalización de la información contenida en los sitios de los proveedores, asegurando que esta sea verídica en cuanto a lo ofrecido y lo que realmente se puede entregar, garantizando que esta se mantenga actualizada y en un lenguaje simple para que los usuarios tomen una decisión informada al momento de contratar estos servicios.

⁴³ Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago Rol 3630-2014 (civil).

Jurisprudencia Judicial

Al momento de buscar jurisprudencia judicial donde se aplique la Neutralidad de la Red en Chile nos encontramos con el primer gran obstáculo, encontrarla. Después de 10 años esta norma ha sido invocada en tribunales tarde, mal y nunca, excluyendo, obviamente, los fallos de empresas que apelan sentencia emanadas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, como fue el caso de las sentencias revisadas previamente. Es curioso, puesto que es invocada frecuentemente en causas que versan sobre materias que no están relacionadas con Neutralidad de la Red y que, sin embargo, se intenta utilizar esta norma a modo de comodín, como se verá a continuación.

I. Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago, Rol 6497-2013, Espinoza con Municipalidad de Santiago, Materia: Decreto alcaldicio, recurso de ilegalidad.

Un centro de internet (conocidos coloquialmente como ciber o ciber-café) en la comuna de Santiago fue clausurado por la municipalidad de mismo nombre debido a que este, en los hechos, funcionaba como un centro de apuestas en línea sin contar con patente ni autorización municipal alguna. El centro de internet alega que la decisión de clausura del local fue ilegal y arbitraria, señalando que fue vulnerado su derecho a la igualdad ante la ley, además de recibir un trato discriminatorio en materia económica al no permitirles desarrollar cualquier actividad económica que no sea contraria a la moral, el orden público y la seguridad nacional y que además se ve vulnerado su derecho a la propiedad.

Asegura el Sr. Espinoza que el local comercial, al ser un centro de internet, funciona como prestadora de servicio de acceso a internet al público y, por lo tanto, y aquí lo que nos interesa a nosotros realmente, que no pueden ni deben restringir el acceso de los usuarios a sitios de apuestas porque esto contraviene el principio de Neutralidad de la Red. También señalan que los créditos que ellos entregan para utilizar en juegos en línea corresponde a un servicio adicional y opcional que entregan a los clientes.

La Municipalidad de Santiago argumenta que, como esta no entrega patentes comerciales a locales con máquinas tragamonedas, el rubro se adaptó para mantenerse dentro del marco legal y se impuso la tendencia de abrir locales comerciales con computadores solicitando patentes bajo el giro internet. Sin embargo, señala la Municipalidad, dichos computadores

tienen en sus respectivos escritorios accesos directos a distintos casinos en línea, lo que en la práctica transforma a estos locales en casinos virtuales. Además, la Municipalidad señala que la administración del local es responsable de lo que ocurre al interior del local, es decir, el uso que se le da a los computadores instalados en el recinto y la promoción, mediante los accesos directos en los escritorios de los computadores, de las páginas y aplicaciones de juegos de azar en línea.

La Corte finalmente le da la razón a la Municipalidad en cuanto considera que esta actuó dentro del ámbito de sus funciones al clausurar el centro de internet y por tanto la resolución recurrida no es ilegal puesto que la Ley N° 19.995 de Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego en su artículo 5° prohíbe absolutamente todos los juegos de azar en línea, incluso a los casinos de juegos amparados por la Ley (situación que no se verifica con el caso en cuestión). Sin embargo, la Corte no se hace cargo del argumento del recurrente respecto a que este no puede restringir el acceso a contenidos en internet bajo el principio de Neutralidad y que es, en definitiva, la materia que aquí nos convoca.

El artículo 24 H de la Ley General de Telecomunicaciones, ya revisado y analizado largamente, es invocado de forma errónea por el recurrente pues si bien este, como proveedor de acceso a internet, no puede arbitrariamente intervenir la red para afectar la experiencia de los usuarios de esta en cuanto el uso o actividad realizado en ella sea legal. Esta última parte nos interesa especialmente, puesto que como la actividad realizada era ilícita, el proveedor tiene incluso el deber de bloquear el acceso a dichas páginas. Así se ha mencionado en diversos fallos tanto de la Suprema Corte como en las Cortes de Apelaciones del país.

Finalmente, nos queda un último aspecto de este caso que es relevante mencionar, y este es el hecho que el centro de internet argumenta que es la Neutralidad de la Red la que le impide intervenir y bloquear el acceso a sitios de juegos de azar en línea a los que acceden sus usuarios, pero al mismo tiempo los promueve y beneficia arbitrariamente en desmedro de otras aplicaciones al mantener accesos directos a ellas en el escritorio de los equipos computacionales que ofrece el establecimiento, contraviniendo explícitamente el mismo artículo 24 H letra a).

Está más que claro que al centro de Internet no le interesa realmente la Neutralidad de la Red ni la protección de los usuarios, sino que más bien es una excusa barata y un golpe al aire

para tratar de justificar las actividades ilícitas que ocurren dentro del local comercial clausurado por la Municipalidad.

Deber de restringir el acceso

Como revisaremos a continuación, el caso plasmado en los párrafos anteriores resulta ser más común de lo que uno esperaría. Es más, resultan ser casi exclusivamente toda la jurisprudencia existente en lo relativo a temas de Neutralidad de la Red, sin contar, obviamente las apelaciones a sanciones impartidas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En el caso llevado ante la Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago, Holdem S.A. con Ilustre Municipalidad de Santiago Rol 86455-2013 los hechos son básicamente los mismo que en el caso anterior, en esta ocasión, la Municipalidad señala:

“el principio de neutralidad de la red que se esgrime por la reclamante para sustentar que se encontrarían impedida de bloquear los accesos a las páginas de juegos de azar, no la imposibilita en términos absolutos para llevar a efecto tal medida, toda vez que lo prohibido vendría a ser, entre otras acciones, el bloqueo “arbitrario, situación que no podría alegarse en el evento de que la recurrente impusiera efectivamente dicha restricción, puesto que los juegos de azar son ilegales en Chile.

Agrega que los dueños de establecimientos comerciales en los que se desarrollan juegos de azar en línea sí son responsables de lo que ocurre al interior de sus locales, por cuanto, permiten que sus clientes desplieguen tal actividad, pese a estar prohibida en el país, no bloquean este tipo de páginas de la red, promueven y facilitan dichos pasatiempos”⁴⁴.

En esta misma línea lo entendió la Corte al señalar en el mismo fallo:

“no puede describirse como vulneratorio del principio de neutralidad de la red, ni como un acto ‘arbitrario’, el bloqueo de este tipo de páginas por un particular que efectúe el comercio de oferta de servicio de internet, ya que por el contrario es su deber custodiar

⁴⁴ Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago Rol 86455-201, caratulado Holdem S.A. con Ilustre Municipalidad de Santiago. Vistos 2°.

que durante el desarrollo de la prestación que brinda al interior de su local comercial, no se despliegue una actividad ilícita”⁴⁵.

En el mismo sentido falló la Corte Suprema:

“Como se observa la ley solo prohíbe el bloqueo arbitrario. Siendo los juegos de azar –incluidos los juegos on line– una actividad ilícita no sólo estaba facultado para restringir el acceso sino que obligado a realizarlo”⁴⁶.

Del análisis de jurisprudencia judicial relativa a Neutralidad de la Red podemos obtener un par de conclusiones. Esta norma no ha tenido real aplicación en nuestros Tribunales de Justicia. La Neutralidad de la Red es principalmente invocada por personas y agrupaciones que la utilizan de excusa para justificar su conducta permisiva de ilícitos y las Cortes simplemente se han limitado a señalar que dicho argumento esta errado, pues los locatarios de centros de Internet si tiene la responsabilidad e incluso el deber de intervenir en cuanto ven que Internet se esta utilizando para fines que nuestra legislación califica de ilegales.

El segundo motivo por el que es invocada esta normativa en nuestros tribunales corresponde a instituciones supervisadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones que buscan apelar y dejar sin efecto o rebajar multas recibidas en la labor fiscalizadora de dicha Subsecretaría. Nuestros tribunales se han limitado, en esta materia, a señalar únicamente si la Subsecretaría es competente para fiscalizar y a rebajar multas cuando los sancionados hayan colaborado y regularizado en las situaciones por las que se les esta sancionando.

Nuevamente, al igual que con la jurisprudencia administrativa revisada, no hay aplicaciones alguna de la Ley 20.453, en específico de su artículo 24 H, letra a), ¿significa esto entonces que la Ley de Neutralidad de la Red fue innecesaria y que solo bastaba con una ley que obligará a los proveedores de acceso a Internet a transparentar información relativa a los planes y servicios que entregan? No, si bien ha recibido poca aplicación, la normativa existente nos asegura que, en el caso de una restricción arbitraria podremos reclamar al regulador para que este termine con dicha acción.

⁴⁵ Ibid., Considerando 10°.

⁴⁶ Corte Suprema Rol 10523-2013 caratulado Pino Saravia, Isaías con Ilustre Municipalidad de Santiago. Considerando 13°.

Futuro de la Neutralidad de la Red

Actualmente existe un proyecto de Ley que busca reformar y perfeccionarla actual de Ley de Neutralidad de la Red, pero antes de llegar a esto es necesario contextualizar.

El día 14 de abril de 2014 la Subsecretaría de Telecomunicaciones emitió el Oficio Circular N° 40, el que, en el ejercicio de sus facultades interpretativas, buscaba dar luz a una problemática que era cada día más grande en nuestro país, las ofertas de telefonía móvil que prometían Redes Sociales gratis, también conocidas como ofertas zero-rating.

¿En qué consisten? al realizar una recarga telefónica el operador móvil entrega navegación sin costo en las redes sociales ofertadas. Parece ser una buena oferta para el público general, sirve para mantenerse en contacto con conocidos y amigos a un precio más que accesible, pero la verdad es que esto significa malas noticias para el desarrollador de la aplicación que no fue elegida por el operador móvil al momento de promocionar esta oferta. En la práctica lo que sucede es que se excluye del mercado a una aplicación pero no por decisión de los consumidores, sino que por decisión de la empresa de telefonía, lo que evidentemente es conflictivo con el principio de libre competencia y desarrollo que se encuentra en el corazón de la Neutralidad de Red.

El Oficio Circular en comento señalaba que estas ofertas contravenían la normativa de Neutralidad, en particular lo señalado en el artículo 24 H letra a) de la época, además, en concordancia con el artículo 8° numeral 2° del Reglamento de Neutralidad “siempre se entenderá como arbitraria la acción de priorización o discriminación que afecte a proveedores de contenidos, aplicaciones y/o usuarios respecto de otros de similar naturaleza”, continua el Oficio “es claro en cuanto que no resulta admisible que el proveedor de acceso a Internet intervenga en lo que dice relación con el contenido de la red, de tal forma que por ejemplo, priorice o discrimine, entre contenidos o aplicaciones, favoreciendo a unos proveedores en desmedro de otros”⁴⁷. El Oficio concluía conminando a los oficiados a regularizar las ofertas discriminatorias. En el mismo sentido, en septiembre de este año el Tribunal de Justicia de la

⁴⁷ Subsecretaría de Telecomunicaciones. Oficio Circular N°40 / DAP 13221 / F-51; 14 abril 2014.

Unión Europea interpretó por primera vez el Reglamento de la Unión Europea de Neutralidad de la Red⁴⁸.

Boletín 10999-15

Este proyecto de ley tuvo su origen en una Moción parlamentaria ingresada el día 22 de noviembre de 2016 en el Senado. Al igual que en la presente memoria, los senadores que presentan este proyecto también llegan a la conclusión que la Ley 20.453 no ha cumplido con su misión⁴⁹. En el proyecto se señala específicamente a las ofertas zero-rating son contrarias al principio de neutralidad de la Red⁵⁰, se menciona el Oficio 40 de la Subsecretaría per también se resalta la irregularidad que ha tenido esta institución al momento de llevar adelante planteamientos respecto al zero-rating⁵¹.

El proyecto en cuestión propone que el principio de Neutralidad esté inserto en la ley como un principio de diseño de la red, proponiendo la incorporación de principios que hoy no se encuentran en la ley. Además, se plantea la necesidad de solucionar el problema de la arbitrariedad, determinando el cuándo una gestión de tráfico y administración de la red es arbitraria o no, además busca innovar, consagrando el que si una gestión resulta perniciosa para la libre competencia, la Subsecretaría sí tendrá las herramientas para fiscalizar tal situación.

También busca profundizar en cuanto a la privacidad y seguridad de los usuarios y de la red y en dejar de lado cualquier atribución jurisdiccional que actualmente recaiga en los proveedores.

Finalmente, el proyecto plantea facilitar la actividad fiscalizadora de la Subsecretaría, permitiéndole incluso actuar de oficio en casos en los que no lo puede hacer hoy.

⁴⁸ Sentencia del Tribunal de Justicia (Gran Sala) de 15 de septiembre de 2020 Acumulados: C-807-2018 y C-39-2019. Decisión prejudicial planteadas por el Fővárosi Törvényszék — Hungría — Telenor Magyarország Zrt. / Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke [Consultado el 10 de diciembre de 2020 en: <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=36D3785592B490B5486AD039B2A421D2?text=&docid=233749&pageIndex=0&doclang=ES&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=18498094>]

⁴⁹ Moción Parlamentaria Boletín 10.999-15, p. 5.

⁵⁰ Ibid., p. 5 - 6.

⁵¹ Ibid., p. 7.

Conclusiones

Chile fue pionero en el mundo al consagrar legalmente el principio de Neutralidad de la Red. La ley y su respectivo reglamento se estimaban bastante completos y detallados, en el sentido de no dejar materia relevante para interpretación, pero a diez años de su entrada en vigencia, podemos concluir que esta situación no fue así. La ley requirió de una reforma que recién entró en vigencia, por ende, tampoco nos es posible sacar conclusión alguna de cómo operará, solo nos podemos contentar con saber que cubre algunas de las falencias del texto original.

Respecto a lo que sí podemos evaluar, como es el caso de la jurisprudencia, nos llevamos una amarga sorpresa. La Subsecretaría ha fijado su labor casi exclusivamente en fiscalizar y resolver reclamos relativos a infracciones a la hora de publicitar planes y servicios de los operadores de Internet. En cuanto a nuestros Tribunales de Justicia, estos tampoco han tenido la oportunidad de desarrollar realmente estos temas; los casos que reciben versan siempre sobre lo mismo, reclamos de proveedores de Internet que buscan rebajar multas derivadas de su falta de publicidad y deber de información o casas de apuestas ilegales que utilizan la Neutralidad de la Red como excusa para evitar ser clausurados por las autoridades comunales.

Este, sin lugar a dudas, fue el año más importante de nuestras vidas en cuanto a uso de Internet se refiere, donde lo único que permitió que el mundo siga funcionando fue Internet y en nuestro país, los usuarios de Internet tuvimos la suerte que entró en vigencia la Ley 21.046 hace relativamente poco tiempo, la que vino a perfeccionar la Ley de Neutralidad. Sin embargo, quedan muchas dudas, el próximo año ya podremos hacer un nuevo análisis de jurisprudencia en cuanto a Neutralidad de la Red se refiere para comprobar si efectivamente las reformas sirvieron durante esta larga cuarentena para evitar interferencias arbitrarias por parte de los operadores. Bien sabemos que hay algunos de estos operadores que no estaban preparados para este nivel de tráfico y será muy interesante revisar las fiscalizaciones que ha llevado a cabo la Subsecretaría de Telecomunicaciones durante este año.

Pero eso no es todo, la regulación puede seguir siendo perfeccionada. Con el actual proyecto de reforma se busca solucionar problemas que ya fueron plasmados en estas hojas; pero además se cuenta con una ventaja única, el proyecto podrá ser modificado sobre la marcha si notamos que durante la cuarentena hubo áreas donde la regulación es más débil, algo positivo que definitivamente nadie se esperaba de año tan complejo.

Finalmente es necesario recordar el proceso histórico que vive nuestro país, donde como sociedad hemos elegido redactar una nueva Carta Magna. Es, nuevamente, una oportunidad histórica donde bajo la sombra de la cuarentena nos hemos dado cuenta realmente de lo necesarias que son las nuevas (y no tan nuevas) tecnologías y su regulación. Tenemos la oportunidad de, quizás, plasmar en una futura nueva Constitución principios que hagan mención de estas nuevas tecnologías, a modo de protegerlas y protegernos de ellas.

Bibliografía

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL. Historia Fidedigna de la Ley 20.453, publicada el día 26 de agosto de 2010. Documento extraído el 10 de julio de 2020. En versión PDF en la página web: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1016570>

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL. Historia Fidedigna de la Ley 21.046, publicada el día 25 de noviembre de 2017. Documento extraído el 11 de noviembre de 2020. En versión PDF en la página web: https://www.bcn.cl/historiadelaley/fileadmin/file_ley/7117/HLD_7117_37a6259cc0c1dae299a7866489dff0bd.pdf

Cerda, A. (2013). Una evaluación de la ley de neutralidad de la red en Chile. Diciembre 5, 2020, de Digital Rights Latin America & The Caribbean Sitio web: <https://www.digitalrightslac.net/es/una-evaluacion-de-la-ley-de-neutralidad-de-la-red-en-chile/>

Desconocido. (2020). El Tribunal de Justicia interpreta por primera vez el Reglamento de la Unión que consagra la «neutralidad de Internet». Noviembre 10, 2020, de Tribunal de Justicia de la Unión Europea Sitio web: <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2020-09/cp200106es.pdf>

Desconocido. (2013). ONG CÍVICO DENUNCIA ABANDONO DE DEBERES DE SUBTEL EN FISCALIZACIÓN DE CALIDAD EN ACCESO A INTERNET. Diciembre 5, 2020, de Medio a Medio Sitio web: <https://www.agenciadenoticias.org/ong-civico-denuncia-abandono-de-deberes-de-subtel-en-fiscalizacion-de-calidad-en-acceso-a-internet/>

Desconocido. (2013). ONG Cívico denuncia falta de fiscalización de Subtel sobre el acceso a internet Fuente: Emol.com - Diciembre 5, 2020, de Emol Sitio web:

<https://www.emol.com/noticias/tecnologia/2013/06/10/603069/ong-civico-denuncia-falta-de-fiscalizacion-de-subtel-sobre-el-acceso-a-internet.html>

Desconocido. (2013). ONGs presentan denuncia contra VTR por violación de la Ley de Neutralidad en la Red. Diciembre 5, 2020, de La Segunda Sitio web: <http://www.lasegunda.com/noticias/cienciatecnologia/2013/04/839623/ongs-presentan-denuncia-contra-vtr-por-violacion-de-la-ley-de-neutralidad-en-la-red>

Desconocido. (2013). Subtel desmiente acusación de falta de fiscalización hecha por ONG Cívico. Diciembre 5, 2020, de La Segunda Sitio web: <http://www.lasegunda.com/noticias/cienciatecnologia/2013/06/854996/subtel-desmiente-acusacion-de-falta-de-fiscalizacion-hecha-por-ong-civico>

ONG Cívico. (2013). Investigación: SUBTEL conocía de los problemas de calidad de servicio en acceso a Internet. Nada hizo al respecto. Diciembre 7, 2020, de ONG Cívico Sitio web: <https://web.archive.org/web/20160829102437/http://ongcivico.org/denuncias/investigacion-subtel-conocia-de-los-problemas-de-calidad-de-servicio-en-acceso-a-internet-nada-hizo-al-respecto/>

Rosas I. (2014). Wikipedia Zero: ¿Dónde queda la neutralidad de la red?. Diciembre 7, 2020, de FayerWayer Sitio web: <https://www.fayerwayer.com/2014/07/wikipedia-zero-y-la-neutralidad-de-la-red/>

Welinder, Y. & Schloeder, C. (2014). Ente regulador chileno le da la bienvenida a Wikipedia Zero. Diciembre 10, 2020, de Wikimedia Chile Sitio web: <https://wikimedia.cl/ente-regulador-chileno-le-da-la-bienvenida-a-wikipedia-zero/>

Wu, Timothy S. (2003). Network Neutrality, Broadband Discrimination. *Journal of Telecommunications and High Technology Law*, 2(1), 141-177. doi: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=388863 [Consultada el 8 de julio de 2020].

Jurisprudencia internacional:

Sentencia del Tribunal de Justicia (Gran Sala) de 15 de septiembre de 2020 Acumulados: C-807-2018 y C-39-2019. Decisión prejudicial planteadas por el Fővárosi Törvényszék — Hungría — Telenor Magyarország Zrt. / Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke [Consultado el 10 de diciembre de 2020 en: <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=36D3785592B490B5486AD039B2A421D2?text=&docid=233749&pageIndex=0&doclang=ES&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=18498094>]