

# ¿CÓMO SE CONTRATA EN AMÉRICA LATINA EL ACCESO A INTERNET?

¿QUÉ TIENE QUE VER CON LA NEUTRALIDAD DE LA RED?

FUNDACIÓN KARISMA

Elaborado por:  
Fundación Karisma  
[karisma.org.co](http://karisma.org.co)

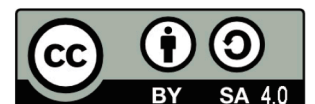


Laura Mora  
Juan Diego Castañeda  
Pilar Sáenz  
Carolina Botero

Con el apoyo de:



Con la colaboración de  
Maricarmen Sequera; **TEDIC**. PARAGUAY  
Lia Hernández; **IPANDETECH**. PANAMÁ  
Carlos Brito; **R3D**. MÉXICO  
Andrés Delgado; **Apertura Radical**. ECUADOR  
Valeria Betancourt; **APC**. ECUADOR



Este material circula bajo una licencia  
Creative Commons  
**CCBYSA 4.0**

Junio 2016

“En un esfuerzo para que todas las personas tengan acceso al conocimiento, Fundación Karisma está trabajando para que sus documentos sean accesible, es decir, tienen un formato electrónico diseñado para que su contenido pueda ser leído por el mayor número de personas posible, incluidas las que tienen algún tipo de discapacidad o de dificultad para la lectura y comprensión. Más información sobre el tema: <http://www.documentoaccesible.com/#que-es>

Consulta este análisis en línea en:

<https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina>



¿Cómo se contrata en América Latina el acceso a Internet? por Fundación Karisma está disponible bajo Licencia Creative Commons Reconocimiento compartir igual 4.0

“ Usted puede remezclar, retocar, y crear a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando le de crédito al autor y licencien nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. Para ver una copia de esta licencia visite <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>”

## Tablas de Contenido

INTRODUCCIÓN .....	9
METODOLOGÍA .....	12
SOBRE INFRAESTRUCTURA Y ACCESO A INTERNET EN LA REGIÓN .....	15
SOBRE LA NEUTRALIDAD DE LA RED .....	18
Zero Rating .....	20
Percepción sobre la neutralidad de la red.....	23
SOBRE LAS OFERTAS COMERCIALES EN AMÉRICA LATINA.....	25
Sobre los ISP y ofertas del estudio.....	25
Internet residencial.....	27
Internet móvil .....	28
La situación de Free Basics de Facebook en la región .....	30
LAS OFERTAS COMERCIALES PARA ACCEDER A INTERNET Y SU RELACIÓN CON LA NEUTRALIDAD DE LA RED .....	32
ANEXO 1. ANÁLISIS POR PAÍS.....	36
Colombia .....	36
<i>Infraestructura</i> .....	36
<i>Regulación</i> .....	37
<i>Oferta Comercial</i> .....	38
<i>Sondeo de Opinión</i> .....	40
Ecuador .....	45
<i>Infraestructura</i> .....	45

Regulación .....	45
Oferta Comercial .....	47
Sondeo de Opinión .....	48
México .....	48
Infraestructura .....	48
Regulación .....	49
Oferta Comercial .....	50
Sondeo de Opinión .....	51
Paraguay .....	55
Infraestructura .....	55
Regulación .....	56
Oferta Comercial .....	57
Sondeo de opinión .....	58
Panamá .....	62
Infraestructura .....	62
Regulación .....	62
Oferta Comercial .....	63
Sondeo de opinión .....	64
<b>ANEXO 2. FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE OFERTAS COMERCIALES DE ACCESO A INTERNET. ....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO 3. CONSOLIDADO DE LA INFORMACIÓN DE OFERTAS COMERCIALES DE ACCESO A INTERNET SEGÚN CATEGORÍAS DE ANÁLISIS .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO 4. RESPUESTAS AL FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE OFERTAS COMERCIALES DE ACCESO A INTERNET POR PAÍS Y POR OPERADOR .....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO 5. SONDEO DE PERCEPCIÓN .....</b>	<b>88</b>
<b>NOTAS .....</b>	<b>95</b>

## Índice de cuadros

<b>Cuadro 1.</b> Resumen de normas de neutralidad en la red Colombia, Ecuador, México, Panamá y Paraguay.....	23
<b>Cuadro 2.</b> Resumen de la muestra de ISP utilizada para el estudio.....	26
<b>Cuadro 3.</b> Consolidado de la información de ofertas comerciales de acceso a internet según categorías de análisis .....	73
<b>Cuadro 4.</b> Relación país / número de respuestas recibidas encuesta ¿Internet abierta y transparente? .....	88

## Índice de gráficas

<b>Gráfica 1.</b>	Porcentaje de personas que usan Internet Colombia, Ecuador, México, Panamá y Paraguay. Serie anual de 2000 a 2014. ....	16
<b>Gráfica 2.</b>	Suscripciones a banda ancha por cada 1000 habitantes Colombia, Ecuador, México, Panamá y Paraguay. Serie anual 2000 a 2014. ....	16
<b>Gráfica 3.</b>	Suscripciones a servicios de telefonía móvil por cada 1000 habitantes Colombia, Ecuador, México, Panamá y Paraguay. Serie anual 2000 a 2014. .	17
<b>Gráfica 4.</b>	Tipo de servicio contratado para Internet residencial Colombia . . . . .	41
<b>Gráfica 5.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Velocidad del Plan Colombia . . . . .	42
<b>Gráfica 6.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Cantidad máxima de consumo Colombia . . . . .	42
<b>Gráfica 7.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía) Colombia . . . . .	43
<b>Gráfica 8.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía) Colombia . . . . .	43
<b>Gráfica 9.</b>	Tipos de beneficios de acceso a servicios ilimitados sin costo adicional incluidos en el Plan de Internet móvil. Colombia . . . . .	44
<b>Gráfica 10.</b>	Tipo de servicio contratado para Internet residencial. México . . . . .	52
<b>Gráfica 11.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Velocidad del Plan. México . . . . .	52
<b>Gráfica 12.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Cantidad máxima de consumo. México . . . . .	53

<b>Gráfica 13.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). México . . . . .	53
<b>Gráfica 14.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). México . . . . .	54
<b>Gráfica 15.</b>	Tipos de beneficios de acceso a servicios ilimitados sin costo adicional incluidos en el Plan de Internet móvil. México. . . . .	55
<b>Gráfica 16.</b>	Tipo de servicio contratado para Internet residencial. Paraguay . . . . .	59
<b>Gráfica 17.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Velocidad del Plan. Paraguay . . . . .	59
<b>Gráfica 18.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Cantidad máxima de consumo. Paraguay. . . . .	60
<b>Gráfica 19.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). Paraguay . . . . .	60
<b>Gráfica 20.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). Paraguay . . . . .	61
<b>Gráfica 21.</b>	Tipos de beneficios de acceso a servicios ilimitados sin costo adicional incluidos en el Plan de Internet móvil. Paraguay . . . . .	62
<b>Gráfica 22.</b>	Tipo de servicio contratado para Internet residencial. Panamá . . . . .	65
<b>Gráfica 23.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Velocidad del Plan. Panamá . . . . .	65
<b>Gráfica 24.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Cantidad máxima de consumo. Panamá . . . . .	66
<b>Gráfica 25.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). Panamá . . . . .	66
<b>Gráfica 26.</b>	Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). Panamá . . . . .	67
<b>Gráfica 27.</b>	Tipos de beneficios de acceso a servicios ilimitados sin costo adicional incluidos en el Plan de Internet móvil. Panamá . . . . .	68

<b>Gráfica 28.</b> Frecuencia de uso de internet. Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá .....	89
<b>Gráfica 29.</b> Cuenta con plan de datos (Internet) en su celular. Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá .....	90
<b>Gráfica 30.</b> Cuenta con plan de Internet residencial. Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá .....	91
<b>Gráfica 31.</b> Empresa proveedora del servicio de internet residencial. Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá .....	92
<b>Gráfica 32.</b> Tipo de servicio de internet para móvil contratado. Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá .....	93
<b>Gráfica 33.</b> Conocimiento de las características de Neutralidad en la Red. Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá .....	94



## Introducción

Por Carolina Botero Cabrera

La expansión de Internet y la capacidad de acceso a esta tecnología han aumentado significativamente y continúan en franco desarrollo. Pero, ¿cómo nos conectamos en América Latina?, ¿cuál es la Internet que consumimos?, y más importante aún, si consideramos que Internet es una herramienta para el ejercicio de derechos, la pregunta clave es ¿cuál es la Internet que queremos y que estamos construyendo para nuestras sociedades?

Buena parte de las respuestas a estas preguntas están dadas en las ofertas comerciales de las empresas que proveen la conectividad a Internet —ISP (por sus siglas en inglés). Cuando el acceso a Internet dependía de una conexión fija, la velocidad de la conexión determinaba el valor —y, por tanto, la capacidad— de las ofertas en el mercado. Además, los proveedores competían para ofrecernos “combos” de Internet con otros servicios —esencialmente, TV y teléfono—. El aumento en la penetración del Internet fijo, que generaliza el servicio especialmente en las ciudades, ha supuesto el desarrollo de ofertas con ganchos comerciales adicionales (algunas veces la suscripción permite el acceso a servicios gratuitos como programas antivirus durante un tiempo determinado o el acceso a canales de video especiales que viajan por Internet —ESPN play o Claro Video—).

Pero con el aumento del acceso a Internet a través de celulares, la propia naturaleza de esta conexión —que privilegia aplicaciones concretas y no tanto el uso de los navegadores—, está reconfigurando la oferta de acceso a Internet, o dicho de otra forma: hace que cada vez se consuman más planes que ofrecen

accesos fragmentados a Internet y no el acceso general, propio de la conexión fija. Se podría afirmar que con el incremento en el uso del celular aumentan las ofertas comerciales que parcelan la experiencia de navegación por Internet.

El presente informe analiza las ofertas comerciales publicadas por los principales prestadores de servicios de Internet en cinco países de la región. Las ofertas se revisaron entre mayo y septiembre de 2015. A la información recolectada se le hizo una última verificación entre enero y febrero de 2016. El informe busca reflexionar sobre cómo afectan este tipo de ofertas al principio de *neutralidad de la red*, si es que lo hacen.

El concepto de *neutralidad de la red*, fue originalmente construido para solucionar problemas técnicos de gestión de tráfico de Internet y para evitar que los operadores privilegiaran indebidamente algunos contenidos o servicios, afectando a la libre competencia. Desde hace algún tiempo<sup>1</sup>, este concepto se utiliza para alentar el debate sobre qué tipo de Internet se está construyendo. Esto trae a colación una serie de preguntas: ¿este principio existe para evitar que se privilegien contenidos y servicios? ¿el poder de Internet reside en que cualquier persona puede navegar hacia cualquier sitio o contenido? ¿es esta característica la que convierte a Internet en una tecnología sin precedentes? ¿acaso pueden las empresas prestadoras de servicios de Internet-ISP ofrecer planes de acceso que provocan fragmentación? Este debate ha hecho que la *neutralidad* trascienda las capas de infraestructura y software para llegar a la de contenidos y servicios. Por todo lo anterior, se vuelve central la discusión sobre el tipo de Internet al que acceden las personas, y por tanto las diferentes formas de contratos que establecen con las ISP.

Aunque el alcance del informe no permite hacer un análisis detallado de la forma como dichas ofertas comerciales de acceso a Internet se acoplan o no con este principio jurídico, sí reconoce el marco legal de la región y las discusiones más recientes sobre el tema. El informe muestra, a partir de los países y empresas seleccionadas, cómo la *neutralidad de la red* se ha venido construyendo, a través de las reglas que deben seguir las diferentes ISP. Cabe destacar que no todos los países tienen el mismo tipo de regulación y que unos cuantos, ni siquiera cuentan con una regulación en este sentido.

El nivel de desarrollo legal de la *neutralidad de la red* en América Latina es incipiente, pero no cabe duda de que, para que sirva como garante de una Internet libre y abierta, debe ser un principio rector de las prácticas comerciales, y se vuelve necesario explorar y reflexionar sobre cómo esta relación puede servir para informar los procesos regulatorios locales.

Este informe ofrece un contexto regional sobre la penetración de Internet y un acercamiento al concepto de *neutralidad* y las normas que se han construido al respecto. Si bien los anexos tienen los detalles sobre los resultados, el informe hace un recuento de los principales hallazgos en torno a las ofertas comerciales y las tendencias que emergen de las mismas, clasificándolas en dos categorías: si la conexión se ofrece para internet residencial o si lo hace para móvil. Además, incluye un apartado sobre *Free Basics*, la propuesta de *zero rating*<sup>2</sup> de Facebook que crece en la región. A partir de este análisis y a modo de conclusión, se plantean algunas reflexiones que conectan las ofertas de conexión con el concepto de *neutralidad de la red*.

Siendo un proyecto de carácter regional, la Fundación Karisma (Colombia) contó con el apoyo de R3D (México), IPANDETEC (Panamá), TEDIC (Paraguay) y Apertura Radical y APC (Ecuador). Para su ejecución se usaron recursos del Programa de Becas Comunitarias de ISOC para 2015.

## Metodología

Con el fin de analizar la oferta de acceso a Internet, a la luz del *principio de neutralidad* en América Latina, primero se revisaron las ofertas comerciales publicadas por las principales ISP que operan en 5 países de la región: Colombia, Ecuador, México, Panamá y Paraguay. La selección de países buscaba tener representatividad de toda América Latina, variedad en tamaños y niveles de desarrollo, pero no responde a ningún criterio concreto diferente.

Para hacer el análisis de la oferta comercial se parte de un conjunto de preguntas (véase Anexo 2: “Formulario de evaluación de ofertas comerciales de acceso a Internet”) relacionadas con la caracterización de las ofertas para acceso residencial y acceso en móviles. Para contestar cada pregunta se utilizó la información pública disponible en las páginas web de cada ISP considerado para el informe<sup>3</sup>. Las respuestas a estos cuestionarios por cada país (Ver Anexo 4) fueron revisadas por las organizaciones de la sociedad civil que hicieron parte del proyecto, que conociendo el contexto local, presentaron sus observaciones e hicieron aportes para la consolidación de la información (Ver Anexo 3). Con el propósito de facilitar la recopilación y análisis de la información, se clasificaron las ofertas identificadas por categorías. Esta clasificación fue validada y complementada cuando se realizó la consolidación de las respuestas.

Para efectos de la evaluación se hizo una clasificación de las ofertas que se presenta de la siguiente manera:

1. Para el servicio de **Internet residencial**, los planes analizados responden a la siguiente clasificación:

- *Ilimitado con ancho de banda fijo*: planes que ofrecen una determinada velocidad de subida y de descarga de datos, pero que no limitan la navegación. Estos planes se pagan mensualmente.
  - *Limitado con una capacidad máxima de transferencia de datos*: planes que se agotan tras el consumo de una cantidad de datos específicos. La velocidad de la transferencia de datos no se garantiza. Estos planes se pagan por un tiempo determinado, generalmente cada mes, pero también hay ofertas semanales y diarias. En algunos casos, también es posible hacer adiciones una vez consumida la capacidad máxima.
  - *Paquetes que incluyen otras prestaciones como telefonía fija y/o TV*: planes de acceso a Internet que se venden en conjunto con el acceso a servicios de telefonía fija y/o TV por suscripción. Una pregunta adicional a este criterio corresponde a si hay discriminación del valor de cada una de las prestaciones y del consumo de telefonía fija y/o TV.
  - *Otros servicios, aplicaciones o contenidos sin costo adicional*: paquetes que incluyen acceso a servicios adicionales, contenidos para video o música, y acceso a aplicaciones específicas. Algunas de estas ofertas se podrían considerar de *zero rating*.
2. En cuanto al servicio de **Internet móvil**, la clasificación de los planes es la siguiente:
- *Sin límite de transferencia de datos*: paquetes que también podrían ser llamados ilimitados en su consumo. Se caracterizan porque no restringen el acceso a ningún servicio, contenido o aplicación. En la mayor parte de los casos analizados estos servicios ofrecen una velocidad de navegación hasta una capacidad de transferencia de datos límite, cuando se alcanza este tope la velocidad de navegación se reduce pero se sigue teniendo acceso total a la red.
  - *Con un límite de transferencia de datos*: paquetes con una cuota de transferencia tras la cual el servicio se suspende hasta una nueva activación. No restringen el acceso a ningún servicio, contenido o aplicación.
  - *Con un límite de transferencia de datos más acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones*: planes que explícitamente indican como beneficio adicional el acceso a determinados servicios sin costo adicional o de forma ilimitada. Es esta categoría la que podría considerarse como planes de *zero rating*.

- *Acceso solo a algunos servicios o aplicaciones:* planes a servicios parciales de, por ejemplo, solo acceso a ciertas redes sociales. Estos planes no ofrecen acceso completo a Internet.
- *Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones:* promociones o implementaciones de programas que brindan acceso parcial a algunos servicios y aplicaciones en línea. Estos planes no ofrecen acceso completo a Internet y constituyen las prácticas de *zero rating* que más críticas han generado desde ciertos sectores. El mejor ejemplo en la región es *Free Basics* (antes Internet.org) de Facebook.

La tabla que muestra todos los resultados del análisis de los planes se encuentra en el Anexo 3: Consolidado de la información de ofertas comerciales de acceso a Internet según categorías de análisis.

De otra parte, se analizó la regulación sobre *neutralidad de la red* en cada país y se hizo una evaluación preliminar sobre la forma cómo las ofertas se ajustaban específica y formalmente a las legislaciones locales, si estaban prohibidas o si no había disposición concreta que la regulara. Se revisaron los casos donde había legislación de *neutralidad de la red* poniendo énfasis en la existencia o no de *excepciones* que permitieran planes de acceso limitado a algunos servicios o aplicaciones. Finalmente, se realizó un sondeo de percepción que se circuló por Internet para ser contestado por las personas usuarias de estos servicios en la región. El mismo, buscaba conocer por una parte, si estas personas conocían sobre las características de los servicios de acceso a Internet que habían contratado, y de otra, si identifican o no el principio de *neutralidad de la red*.

Ahora bien, en referencia a la forma de seleccionar las compañías incluidas dentro del estudio, se tuvieron en cuenta dos factores: en primer lugar, se identificaron las principales ISP de todos los países con base en la información estadística del sector<sup>4</sup>, y en segundo, se tuvo en cuenta la presencia generalizada en América Latina de algunas empresas. Estos factores han facilitado hacer comparaciones entre los diferentes países que hicieron parte del proyecto.

Se analizaron al menos 5 planes en cada uno de los 5 países. En total se consideraron 31 planes ofertados por 16 empresas, de los cuales la mitad corresponden a acceso a Internet en celulares —incluida la oferta de Personal-Paraguay que se presenta como residencial pero es técnicamente una conexión móvil— y 16 que son de acceso a Internet a través de conexión fija residencial.

Finalmente, para facilitar la reutilización de los datos de este informe, se facilitarán de forma pública los instrumentos y la información recopilada, a través de una plataforma de *datos abiertos* en forma de una API<sup>5</sup> que podrá ser consumida mediante formato JSON o CSV<sup>6</sup>.

## Sobre infraestructura y acceso a Internet en la región

De acuerdo con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el porcentaje de penetración de Internet en el mundo entre 2000 y 2015 ha pasado del 6.5% al 43%<sup>7</sup>.

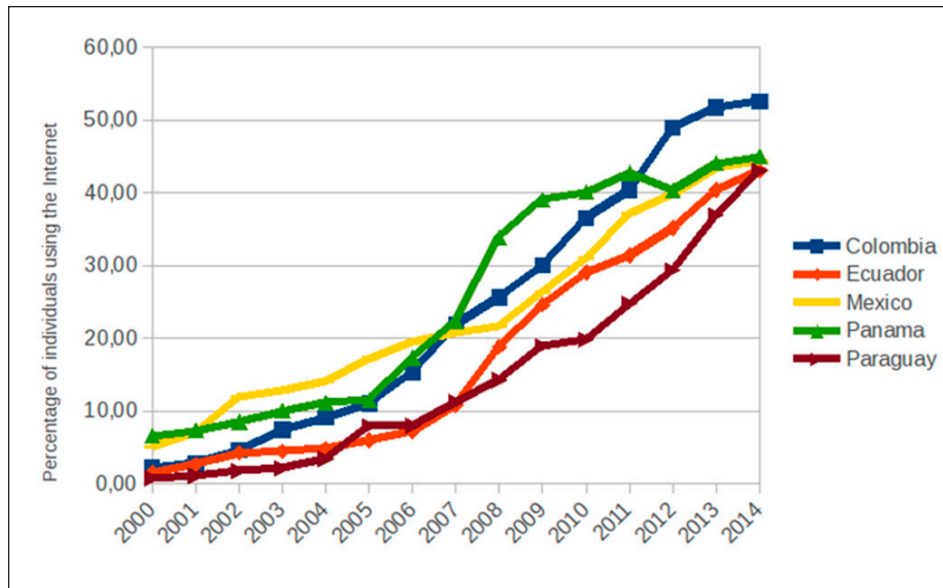
La situación no es diferente en América Latina: de acuerdo con el informe el *Estado de la banda ancha en América Latina y el Caribe 2015* de la CEPAL, entre 2006 y 2013, el porcentaje de personas usuarias sobre la población total se duplicó en la región, pasando del 20.7% en 2006 al 46.7% en 2013<sup>8</sup>. En 2015, según cifras del *Internet World Stats*, la penetración de Internet en la región llegó al 56.6%<sup>9</sup>. Estas tendencias se mantienen en los países del estudio.

Cabe destacar que el crecimiento continuo no refiere solamente al número de personas que usan Internet (Gráfica 1), sino también al número de suscripciones a banda ancha (Gráfica 2) y el número de suscripciones a servicios de telefonía móvil (Gráfica 3) que han crecido de forma sostenida.

Lo más interesante para la región es el aumento en el uso y acceso a Internet a través de dispositivos móviles, especialmente con la utilización de los “teléfonos inteligentes”.

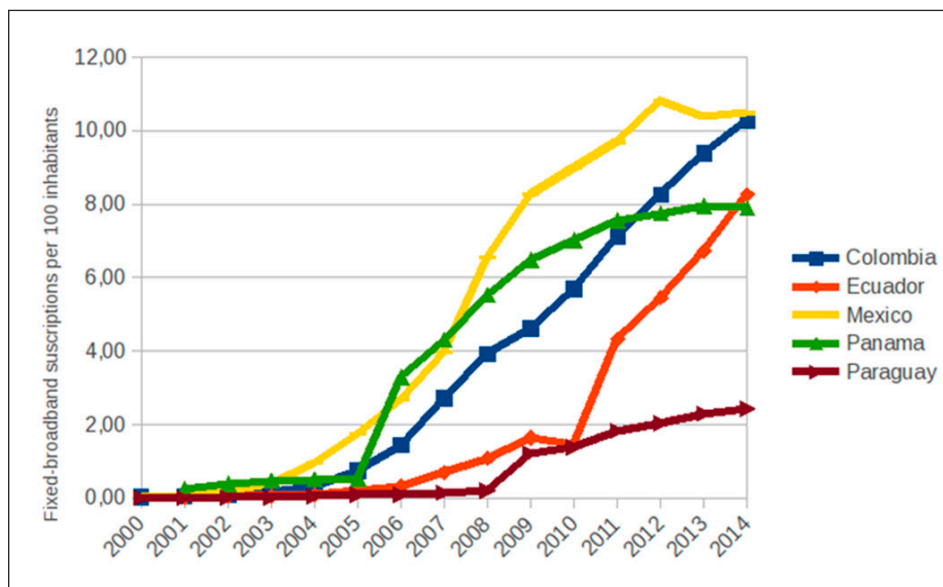
Según el informe de CISCO, *VNI Mobile Forecast Highlights, 2015-2020*, en el que se contabilizan los avances en telefonía móvil y se trazan las metas a 5 años, América Latina es una de las zonas de mayor crecimiento de este mercado<sup>10</sup>. Algunas de las cifras que reportan dan cuenta de lo siguiente: el 37.4% de los dispositivos conectados corresponden a 288 millones de teléfonos inteligentes que abarcan el 77.5% del total de tráfico. El informe, también muestra que las conexiones más frecuentes se realizan utilizando la redes de 2G (50.5%), seguida de cerca por la red 3G (45.4%), mientras que las conexiones de 4G aún son incipientes (4.1%).

**Gráfica 1.** Porcentaje de personas que usan Internet Colombia, Ecuador, México, Panamá y Paraguay  
Serie anual de 2000 a 2014



Fuente: Extraído de estadísticas reportadas por la UIT para 2015. Disponible en: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2015/Individuals\\_Internet\\_2000-2014.xls](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2015/Individuals_Internet_2000-2014.xls).

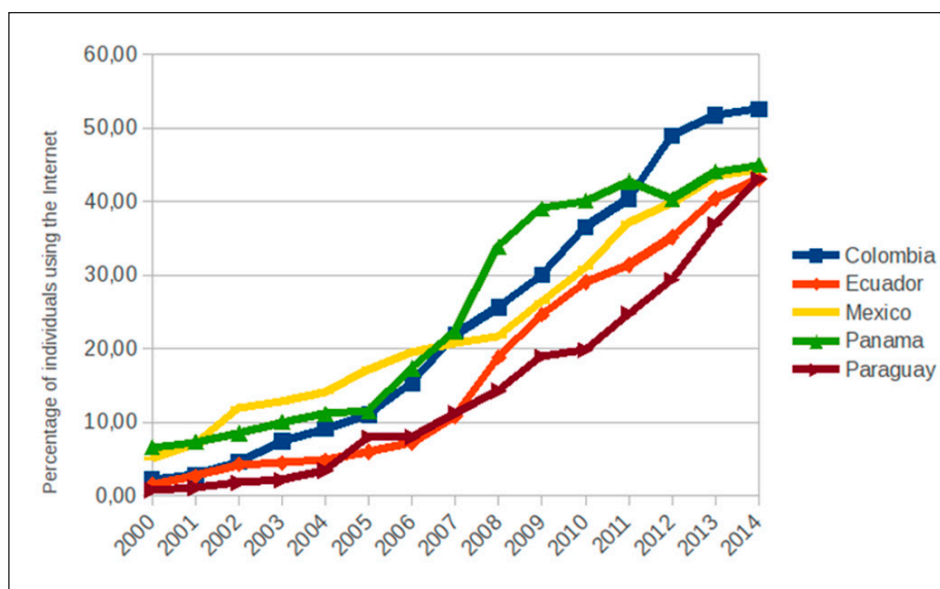
**Gráfica 2.** Suscripciones a banda ancha por cada 1000 habitantes Colombia, Ecuador, México, Panamá y Paraguay  
Serie anual 2000 a 2014



Fuente: Extraído de las estadísticas reportadas por la UIT para 2015. Disponible en: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2015/Fixed\\_broadband\\_2000-2014.xls](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2015/Fixed_broadband_2000-2014.xls).



**Gráfica 3.** Suscripciones a servicios de telefonía móvil por cada 1000 habitantes Colombia, Ecuador, México, Panamá y Paraguay Serie anual 2000 a 2014



Fuente: Extraído de las estadísticas reportadas por la UIT para 2015. Disponible en [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2015/Mobile\\_cellular\\_2000-2014.xls](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2015/Mobile_cellular_2000-2014.xls).

En términos generales, en los países que se tuvieron en cuenta para el estudio, es posible evidenciar que el número de personas usuarias de Internet ha aumentado considerablemente —en concordancia con lo que sucede en América Latina y el Caribe<sup>11</sup>—. Esto sin duda, está relacionado con la toma de conciencia por parte de los gobiernos de que Internet es una prioridad para el desarrollo. Por ello se están estableciendo políticas públicas que buscan ampliar la penetración de Internet en los países, que a su vez están contando con la participación del sector privado, para la consecución y sostenibilidad de los procesos.

También es importante resaltar lo planteado por el informe de la CEPAL sobre la situación de Internet en América Latina y el Caribe, en donde se indica que, aunque hay mayor número de personas usuarias, esto no se ha traducido en que las mismas tengan acceso desde su hogar. De acuerdo con este informe:

*“[e]n varios países de la región, particularmente los de menores recursos, otros lugares de acceso, como los café Internet, se ubican entre las principales alternativas mediante las cuales los usuarios acceden a Internet”<sup>12</sup>.*

La región enfrenta aún muchos retos: según el informe de la CEPAL, la brecha tecnológica entre América Latina y el Caribe en relación con las regiones desarrolladas sigue siendo alta, con una marcada diferencia en relación a la velocidad de acceso a Internet.

## Sobre la *neutralidad de la red*

El término *neutralidad de la red*

*“es el principio según el cual el tráfico de Internet debe ser tratado con igualdad, sin discriminación, restricción o interferencia independientemente de su remitente, destinatario, tipo o contenido, para que la libertad de elección de los usuarios de Internet no esté restringida por favorecer o desfavorecer la transmisión de tráfico de Internet asociado con determinados contenidos, servicios, aplicaciones o aparatos.”<sup>13</sup>*

Este principio ha sido reconocido como fundamental para el adecuado funcionamiento de Internet, donde se espera,

*“que los datos de los usuarios se transmitan en forma de paquetes de información estandarizados, sin considerar su contenido, su emisor ni su destinatario.”<sup>14</sup>*

Particularmente, desde una perspectiva de derechos humanos, la *neutralidad de la red*

*“garantiza la libertad de expresión y la igualdad de oportunidades en Internet, permitiéndole a los usuarios buscar, recibir e impartir información; interactuando como iguales.”<sup>15</sup>*

Siguiendo esa línea, en la *Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión e Internet* del año 2011, los relatores para la libertad de expresión de la ONU, la OSCE, la OEA y la CADHP *“reconocieron la neutralidad de Internet como un principio que busca la libertad de acceso y elección de los usuarios y usuarias de utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal por medio de Internet”<sup>16</sup>.*

Este mismo argumento fue retomado por el Relator Especial de las Naciones Unidas para la libertad de expresión, para quien Internet reviste especial importancia por ser un canal que admite la participación de cualquier persona, la existencia de medios de comunicación independientes, además de ser una tecnología que facilita el acceso a la información y los conocimientos<sup>17</sup>.

Sin embargo, el principio de *neutralidad de la red* no es absoluto: desde el punto de vista técnico, se vuelve necesario realizar algún tipo de gestión de tráfico. Esto significa que los ISP deben administrar de la mejor forma sus recursos de ancho de banda e infraestructura para evitar congestiones y ofrecer un buen servicio de red. Ya que las empresas pueden realizar gestión de tráfico, es necesario que las reglas sobre cómo realizarla estén claras y establecer qué tipo de acciones se permiten a fin de no incurrir en prácticas discriminatorias o anticompetitivas. Además, como se trata de un principio vinculado con el ejercicio de derechos humanos, es responsabilidad de los Estados ofrecer garantías para su cumplimiento.

Así pues, Internet se ha convertido en una herramienta indispensable para el ejercicio de derechos, especialmente el derecho a la libertad de expresión en la forma de la libre emisión y recepción de información. Sin embargo, el valor que tiene Internet no es una casualidad ni depende tanto de la actitud de las personas usuarias y empresas como de las condiciones que impone el diseño de la tecnología que la hace funcionar<sup>18</sup>.

Una de esas condiciones de diseño de Internet es el llamado *principio de punta a punta (end-to-end principle)*, según el cual la funcionalidad de la red será posible con el conocimiento y la ayuda de sus extremos<sup>19</sup>. En otras palabras, la función de la red debería ser simplemente transmitir los paquetes de información y dejar que su tratamiento o sus aplicaciones tengan lugar en los extremos de la red. A la postre, la arquitectura de Internet le permite ser “una forma sencilla de conectar medios de transmisión fundamentalmente diferentes y ofrecer una sola plataforma para una gran variedad de aplicaciones y servicios de la infraestructura de la información”<sup>20</sup>.

Este principio tiene serias implicaciones: en general, permite que cualquier persona pueda comunicarse con cualquier otra sin tener que solicitar autorización de los operadores o sin tener que pagarles más, por el contenido o las funciones a las que quiere acceder. La variedad de tecnologías y aplicaciones creadas alrededor de Internet encuentra aquí su explicación: el *principio de punta a punta* mantiene la existencia de un gran número de competidores respecto al uso y aplicaciones de la red, porque nadie favorecerá unas aplicaciones sobre otras<sup>21</sup>.

Los ISP están en posición de romper esa política de no favorecimiento de aplicaciones específicas, pues hipotéticamente, podrían ofrecer planes diferenciados de acuerdo al contenido. Es por esta vía que podrían dirigir las elecciones de las personas hacia ciertas aplicaciones o contenidos. El mantenimiento de la *neutralidad de la red* significa que cualquier persona accede a cualquier contenido disponible, mientras el operador hace funcionar la red con el objetivo de transmitir paquetes de información sin importar qué contengan, para qué sirven, de dónde vienen o hacia dónde van.

Las restricciones al libre flujo de información no son incompatibles con el ejercicio del derecho a la libertad de expresión. En ciertos casos y para proteger otros derechos, es legítimo imponer prohibiciones a la información que puede transmitir la red. Este es el caso de la pornografía infantil, los discursos que inciten el odio, la difamación, la incitación al genocidio o los discursos que llamen a la violencia a partir de criterios discriminatorios. Sin embargo, estas restricciones deben estar previstas en una ley, deben perseguir un fin legítimo y deben ser necesarias y proporcionales respecto a la consecución de ese fin<sup>22</sup>.

En síntesis, desde el punto de vista de la conservación de Internet como una herramienta esencial en el ejercicio del derecho a la libertad de expresión, la *neutralidad de la red* tiene que ver con proteger la apertura de Internet y los principios de diseño que la realizan. El objetivo de este principio reside en garantizar que no haya discriminación de la información que transporta la red en función de su origen, destino, material, autor o aplicación, por tanto, la información pueda circular libremente<sup>23</sup>.

### Zero Rating

La *neutralidad de la red* se enmarca en un contexto de tensión entre la discriminación y la gestión del tráfico de Internet, pues se entiende que los operadores deben limitarse al transporte de paquetes de información sin diferenciarlos por ningún motivo, pero también es necesario discriminar algunos paquetes para preservar el funcionamiento o la seguridad de la red<sup>24</sup>. Esta última actividad es conocida como “gestión del tráfico de Internet” y debe ser

*“estrictamente necesaria y proporcional para preservar la integridad y seguridad de la red; para prevenir la transmisión de contenidos no deseados por expresa solicitud — libre y no incentivada — del usuario; y para gestionar temporal y excepcionalmente la congestión de la red.”<sup>25</sup>*

Las técnicas de gestión de tráfico implican algún grado de discriminación de contenidos y pueden ser independientes del protocolo empleado para el envío

de los paquetes, o dirigirse específicamente a un protocolo o una aplicación en concreto<sup>26</sup>. Estas técnicas ubican a los operadores en puntos de control y afectan la capacidad de las personas para enviar y recibir información libremente. Por tanto, la gestión del tráfico sólo puede ser permitida para aquellas acciones “*necesarias y proporcionales a la percusión de un fin legítimo*”<sup>27</sup>.

Los programas de *zero rating* consisten en permitir que cierto tráfico de Internet no cuente para los límites del plan de datos que haya contratado la persona suscriptora. Se trata entonces de la discriminación de determinados contenidos para efectos de su cobro, no de su acceso y es una discriminación de orden comercial, no técnica.

Uno de los argumentos más fuertes contra los programas de *zero rating*, destaca que estas ofertas pueden hacer desaparecer incentivos a los programas gubernamentales de acceso a Internet completo de forma universal<sup>28</sup>. Dicho de otra forma: hay que apuntar a brindar acceso completo y universal a Internet, en vez de concentrar esfuerzos en permitir el acceso parcial y mediado por las preferencias de los operadores. Sin embargo, estas estrategias pueden originarse en la necesidad de recuperar los costes fijos de la investigación y el desarrollo orientados al mejoramiento de la red, así como paradójicamente, a incentivar la competencia entre proveedores que se ven envueltos en un mercado que cada año crece menos<sup>29</sup>.

Los efectos de los programas de *zero rating* podrían beneficiar el mercado y la oferta de servicios de Internet por varias razones: según quienes defienden este tipo de programas la red crece y el *zero rating* hace aumentar su valor puesto que atrae clientes que no quieren o no pueden pagar por el servicio de acceso completo a Internet<sup>30</sup>. Además, en un mercado bilateral como Internet, las personas no solo son consumidoras, sino también productoras; por ello el *zero rating* aumenta a la vez el número de personas y la cantidad de contenido. Esto desmiente un poco la idea de que la libertad de expresión se perjudica, ya que las plataformas que se ofrecen en esta modalidad sirven para el ejercicio de este derecho. Finalmente, la mayoría de programas de *zero rating* son iniciativa del operador, que no cobra por ofrecer el contenido en esta modalidad. Algunos operadores pequeños recurren al *zero rating* como ventaja comercial con lo que pretenden ampliar su número de clientes y ser competitivos, en estos casos el *zero rating* ayudaría a mantener la competencia entre los ISP y en principio podría ser beneficioso. Sin embargo, en mercados donde hay un proveedor de contenidos dominante el efecto es contrario y podría impedir que empresas nuevas o innovadoras entren en el mercado<sup>31</sup>. Siendo un fenómeno incipiente, para entender la afectación a la competencia o incluso para tener claridad sobre lo que implican estas ofertas para los hábitos de consumo de las

personas y posibles afectaciones al ejercicio de derechos en la red se requieren más datos.

En cualquier caso, y a pesar de que algunas iniciativas de *zero rating* puedan servir a fines públicos —como la diseminación de información sobre desastres— hay que recordar las reflexiones de Rossini y Taylor, en el sentido de que si la regla general fuera la aceptación de *zero rating*, habría tantas excepciones que la regla quedaría superada por ellas<sup>32</sup>. Por otra parte, hasta qué punto los planes de *zero rating* van en contra de la *neutralidad de la red*, es una cuestión de evaluación cuidadosa del contexto en el que se presentan: tanto factores propios de cada plan, desde el punto de vista de los proveedores de contenidos y de las personas, como de factores externos: como índices de penetración de Internet, el estado de la competencia entre operadores y el nivel de alfabetización digital<sup>33</sup>.

Aunque el debate sobre la conveniencia del *zero rating* de cara a la superación de la brecha digital, la promoción de la libre competencia y el ejercicio de derechos fundamentales que estimula Internet no está terminado, puede ser prudente dejar que la carga de la prueba recaiga en manos de quienes promueven levantar toda prohibición contra estos programas y por tanto modificar las reglas sobre *neutralidad de la red*. Es claro que la arquitectura y el diseño de Internet que protege este principio, ha dado lugar a la red que conocemos hoy<sup>34</sup>.

De manera general, en la región existen leyes y regulaciones que protegen de forma directa o indirecta el principio de *neutralidad de la red*<sup>35</sup>. De los países que se incluyen en el presente análisis, cuatro tienen reconocimiento legal de este principio: Colombia, Ecuador, Paraguay y Panamá cuentan con algunas normas de las que es posible derivar la idea de neutralidad, pero no una protección expresa. En México, aunque se menciona dicho principio en la reciente ley de telecomunicaciones, su desarrollo general se ha dejado a una reglamentación que aún no ha sido expedida.

**Cuadro 1.** Resumen de normas de neutralidad en la red Colombia, Ecuador, México, Panamá y Paraguay

País	Normatividad*	Autoridad que expide	Observaciones
<b>Paraguay</b>	Resolución de Directorio 190/2009, artículo 26	Comisión nacional de telecomunicaciones (CONATEL)	La resolución que regula la <i>neutralidad de la red</i> no tiene fuerza material de ley. Actualmente, se discute el anteproyecto de la ley de telecomunicaciones que incluye este principio como orientador.
<b>Colombia</b>	Ley 1450 de 2011; Resolución 3502 de 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congreso de la República</li> <li>• Comisión de Regulación de las Comunicaciones (CRC)</li> </ul>	En el artículo 51 de la Ley 1450 se regula la <i>neutralidad en la red</i> en Colombia. La regulación de la CRC incluye otras disposiciones y amplía la excepción para ofertar según necesidad de los segmentos de mercado contenida en la ley, estableciendo así aspectos contrarios al propio principio.
<b>México</b>	Ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión	Congreso de la República	La legislación deja en manos del Instituto Federal de Telecomunicaciones la expedición de un reglamento más específico, aún pendiente.
<b>Ecuador</b>	Ley orgánica de telecomunicaciones	Asamblea Nacional	La forma que toma la <i>neutralidad de la red</i> se encuentra en los artículos sobre derechos de las personas usuarias y los deberes de los prestadores
<b>Panamá</b>	Propuesta de normas para la prestación del servicio público de Internet	Autoridad Nacional de Servicios Públicos (ASEP)	Cuenta con algunas leyes sobre telecomunicaciones, pero no está regulada la prestación de servicio de internet de manera integral. La ASEP inició una consulta pública para determinar a través de una ley las condiciones de Internet. En el texto, una de las condiciones de los ISP sería la “no restricción”.

Fuente: Basado en la investigación hecha por la Fundación Karisma durante el segundo semestre de 2015 que se encuentra en el Anexo 1. Análisis por país

## Percepción sobre la *neutralidad de la red*

Mientras empresas y gobiernos se enfocan en aspectos técnicos y regulatorios al hablar sobre *neutralidad de la red*, una mirada adicional a este tema viene de la mano de la sociedad civil, de las personas, que son quienes pueden tener la capacidad para hacer exigible este principio con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos en Internet<sup>36</sup>.

A partir del sondeo de percepción realizado (Ver Anexo 5) se puede decir que hay campo para sensibilizar a las personas sobre este concepto. Incluso entre personas usuarias de Internet y con un perfil de estudio y profesional importante — que fueron las personas que respondieron la encuesta — no hay apropiación del tema. No llegan a la mitad, las personas que dijeron que sí conocían el principio de neutralidad (47.98% dijo que sabían lo que era), mientras que para el 45.09% el término era desconocido. Entre quienes dijeron no saber sobre neutralidad, el 71% indicó que era la primera vez que escuchaban sobre el tema, y el 26.28% sí había oído de este principio pero no tenía claro lo que significaba.

Entre quienes aceptaron conocer sobre neutralidad, casi la totalidad (95.18%) considera que su principal función es garantizar el acceso no discriminatorio a todos los contenidos, aplicaciones o servicios. En este sentido, pareciera que de las varias tensiones en neutralidad, los límites al acceso que puede imponer la tarifa, es la que más preocupa a las personas. La percepción que tienen quienes indicaron que conocían sobre el principio de neutralidad sobre su cumplimiento por parte de las empresas que proveen servicios de acceso a internet residencial frente a las empresas que proveen servicios para móvil son diferentes. El 68.33% de la personas encuestadas consideran que los ISP en móviles no son neutrales frente al 25.83% que creen que sí lo son. Estas cifras contrastan con los datos en conexión residencial pues la proporción es mucho más pareja: el 49.03% dicen que los ISP no son neutrales y el 43.87% dice que sí.



## Sobre las ofertas comerciales en América Latina

La descripción extensa de los tipos de planes que se analizaron presentados según las categorías de análisis que se usaron se encuentra en el Anexo 4. Respuestas al formulario de evaluación de ofertas comerciales de acceso a Internet por país y por operador. La información recopilada permite identificar una serie de hallazgos que se resumen en este apartado del informe explicando, en primer lugar, los datos generales de los ISP y las ofertas que se incluyeron en el análisis en general y, en segundo, un análisis más de casos según si se trata de conexión a la Internet residencial o por dispositivos móviles.

El Cuadro 2 resume la información de los ISP considerados para el estudio y el tipo de oferta (Acceso residencial o móvil) por país. Entre paréntesis aparece el total de ofertas contempladas por cada operador en la región para este reporte.

Claro-Telmex y Movistar fueron seleccionadas por ser las empresas con la mayor presencia regional. Se confirma que estas empresas tienen una presencia comercial dominante en la región, si se miran los resultados de esta muestra: la primera tiene presencia en los 5 países con ofertas en 4 de ellos tanto en móviles como en residencial; Movistar está en 4 de los 5 países de la muestra aunque solo en Colombia ofrece acceso residencial y móvil mientras en los demás países solo ofrece acceso para celulares.

De las 16 empresas analizadas se ve que 4 de ellas ofrecen tanto planes de acceso a Internet residencial, como planes móviles y esto sucede en 4 países. El resto especializan su oferta en una u otra de las modalidades de acceso: 8 sólo ofrecen planes de acceso residencial y 4 sólo acceso a través del celular, mientras que Tigo, Movistar y Telmex-Claro tienen diferentes ofertas de acceso según el país, y Cable and Wireless ofrece los dos tipos de planes en

Panamá. Como se ve en el cuadro, se analizaron 31 planes de la oferta de esas 16 empresas: 15 para Internet en los celulares — que incluye la oferta de Personal en Paraguay, que se presenta como residencial pero es técnicamente una conexión móvil — y 16 que ofrecen acceso a Internet a través de conexión fija residencial.

De los resultados del análisis, se puede deducir que el contexto local juega un papel esencial en la forma como las ofertas son desarrolladas en cada país, pues aunque la tabla nos indica la existencia de una gran diversidad de ofertas en el mercado y muchos jugadores, no alcanza a evidenciar cómo algunos de ellos tienen posiciones dominantes en los mercados locales, lo que afectaría dicha percepción. Es por esto que, aunque buscamos dar una mirada regional, es el contexto local el que constituye la base de este análisis.

### Sobre los ISP y ofertas del estudio

**Cuadro 2.** Resumen de la muestra de ISP utilizada para el estudio.

Operadores <sup>37</sup>	México	Colombia	Ecuador	Panamá	Paraguay
Claro - Telmex <sup>38</sup> (9)	Residencial	Resid/Celular	Resid/Celular	Resid/Celular	Resid/Celular
TV Cable (1)			Residencial		
Etapa EP (1)			Residencial		
CNT (1)			Residencial		
Movistar (5)	Celular	Resid/Celular	Celular	Celular	
Cable Onda (1)				Residencial	
Cable & Wireless (2)				Resid/Celular	
Digicel (1)				Celular	
Copaco (1)					Residencial
Personal (1)					Celular (presentado como residencial)
Chaconet (1)					Residencial
Tigo (3)		Celular			Resid/Celular
Vox (1)					Celular
Cablemás (1)	Residencial				
Axtel/Alestra (1)	Residencial				
Telcel (1)	Celular				

Fuente: Basado en la investigación hecha por la Fundación Karisma durante el segundo semestre de 2015 que se encuentra en el Anexo 1. Análisis por país

## Internet residencial

De los planes y ofertas comerciales encontradas en los 5 países estudiados, se puede evidenciar que en el caso del servicio de Internet residencial, todas las empresas evaluadas ofrecen el servicio ilimitado con ancho de banda fija<sup>39</sup>. Excepto Claro en Panamá y Paraguay, las otras 14 empresas evaluadas ofrecen paquetes que incluyen otras prestaciones adicionales como telefonía fija y/o TV. En algunos casos, estas ofertas incluyen descuentos por la adopción de todos los servicios como Etapa EP en Ecuador, COPACO en Paraguay y Telmex en México, y, en otros, algunas velocidades (las más altas) solo son ofertadas cuando se adquieren determinadas promociones o “combos” como en el caso de Claro en Colombia.

Algunas de las ISP que ofrecen conexión a Internet residencial (5 de los 16 planes evaluados) incluyen dentro de sus ofertas comerciales el acceso gratuito a servicios adicionales como programas antivirus o cuentas de correo electrónico y, en algunos casos, plataformas de video por demanda (Claro Video y ESPN Play).

Aunque es poco común en las ofertas residenciales, hay algunos operadores que limitan los contenidos a los que se puede acceder. Esto sucede en Ecuador y en Paraguay: CNT en Ecuador ofrece un “Plan Estudiantil” el cual permite controlar la navegación por Internet en días de clase limitándola a temas y recursos de investigación, mientras que los fines de semana la navegación es ilimitada. ChacoNet en Paraguay ofrece un plan para restringir la descarga de archivos grandes por P2P y el contenido no apto para menores de edad. En Ecuador esta práctica estaría asociada con la oferta a segmentos específicos del mercado permitida por la ley, mientras que en Paraguay la resolución donde se consagra la *neutralidad de la red* explícitamente dice que los ISP no podrán interferir o degradar el tráfico según el tipo de contenido. Por lo anterior podría concluirse que la oferta de ChacoNet podría estar violando lo establecido en la resolución. Hasta el momento no hay ningún pronunciamiento oficial sobre estos dos casos, lo que evidencia la dificultad de identificar en un consenso sobre dónde está la línea entre lo permitido o no por el principio general ni por las regulaciones específicas para los países estudiados.

Dentro de las ofertas de acceso a Internet residencial no se encontró ninguna oferta comercial que incluyera *zero rating*. Esto tiene sentido, pues las tarifas de oferta residencial se relacionan con velocidad, límites de datos de transferencia y, como se vio, esporádicamente con limitaciones de contenidos. Si los planes de conexiones fijas, en general, son planes de navegación ilimitada en que solo varían las velocidades de conexión pero no se controlan los con-

tenidos, no existen incentivos para crear planes que ofrezcan ofertas del tipo *zero-rating*, pues ese consumo ya es ilimitado. Sin embargo, el ISP Personal de Paraguay incluye una oferta de tipo residencial que provee a sus suscriptores navegación gratis toda la noche. Este plan es quizás la propuesta más interesante de *zero rating* en ofertas de Internet para acceso residencial. Sin embargo, la explicación para esta excepción es que la conexión técnicamente debe ser clasificada como Internet móvil ya que no es una conexión de Internet fija residencial (ver siguiente sección). Es importante mencionar que si bien en este informe el caso de Personal en Paraguay aparece como excepcional, lo cierto es que en otros operadores que no formaron parte de esta investigación también existen ofertas de este tipo.

### Internet móvil

En relación con las ofertas comerciales sobre Internet móvil<sup>40</sup> se observó que todas las proveedoras ofrecen algún plan de acceso a Internet de forma ilimitada pero por un tiempo determinado. En 6 de los 15 planes evaluados se identificaron servicios de Internet “por días”, con un número determinado de megas de transferencia de datos. Hasta aquí se trata de accesos a Internet clásico que se ajustan a la visión tradicional de *neutralidad de la red*.

Aunque no es muy frecuente en los planes estudiados, se presentan algunos casos en donde las ofertas comerciales incluyen el acceso a servicios limitados: por ejemplo los planes para acceder solamente a “redes sociales” que ofrecen Claro en Colombia y Ecuador, y Movistar en Ecuador y México. En el caso de Colombia, los planes de este tipo estarían amparados en la posibilidad de ofertar a segmentos del mercado contemplada en la regulación del país. En Ecuador se cobijaría en la posibilidad de establecer planes tarifarios constituidos por uno o varios servicios, o productos de un servicio. En el caso mexicano, este tipo de ofertas quedarían protegidas dada la ambigüedad en la interpretación de la ley, ya que la *neutralidad de la red* dependería de lo que haya contratado la persona.

Más allá de la posible controversia sobre si estos planes se ajustan o no al principio de *neutralidad de la red*, estaría el hecho de que no pueden ser considerados acceso completo a Internet, sino a una versión fragmentada y parcial de la misma. En el caso de Colombia la Fundación Karisma realizó una consulta al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobre si consideraba que los “planes tarifarios de acceso a Internet que responden a segmentos de mercado” se entendían como acceso completo a Internet y qué criterios determinan la inclusión de estos planes o no, como parte del servicio de Internet. La respuesta fue la siguiente:

“(…) en lo que respecta a los criterios que se tienen en cuenta para determinar la inclusión de los planes segmentados como parte del servicio de acceso a Internet, debemos aclarar que un acceso a Internet corresponde a la conexión que tiene un usuario para acceder a Internet independiente del uso que haga sobre dicha conexión, por ello en el reporte de accesos de Internet, los proveedores reportan todos aquellos suscriptores que han realizado un contrato para el servicio de datos o acceso a internet y sobre el cual mensualmente paga una tarifa fija”<sup>41</sup>.

En los resultados de la evaluación se registró que la mayoría (10 planes de los 15 evaluados) ofrece servicios gratuitos o de *zero rating* que varían ampliamente en su forma. La modalidad más frecuente de estas ofertas de los operadores estudiados es el acceso gratuito o ilimitado a las redes sociales más populares.

Usualmente, el ISP ofrece servicio limitado de acceso a Internet con una capacidad máxima de transferencia de datos y a este le agrega el acceso ilimitado y/o gratuito a algunos servicios o aplicaciones. Generalmente en estas ofertas se encuentran WhatsApp y Facebook, aunque algunos también incluyen Twitter. Estas son las ofertas más frecuentes de *zero rating* entre los ISP y planes analizados.

Por regla general, los planes de *zero rating* se presentan como el acceso a ciertos servicios/aplicaciones móviles, que no se descuenta del consumo de datos contratado. Sin embargo, hay ofertas de *zero rating* que modifican esa lógica y proponen no solo servicios concretos ilimitados gratuitos, sino que aprovechan momentos de “bajo consumo” para ofrecer acceso ilimitado gratis a Internet. Así sucede en el caso ya descrito de Paraguay con Personal, pero también se ve en la oferta móvil de Digicel en Panamá. Esta última tiene planes para móviles con oferta de Internet, minutos y mensajes por días, que por las noches se convierten en acceso a datos ilimitados. Las restricciones mencionadas para esta oferta en la página web de la empresa no incluyen ninguna sobre contenidos. Estas ofertas por tanto, plantean una ventaja para que las personas usuarias accedan en determinado momento a Internet sin limitar la navegación a determinados servicios, contenidos o aplicaciones, cambiando así la lógica de los tradicionales planes de *zero rating* y con ello dejando sin bases las críticas más duras.

Otras ofertas de servicios ilimitados o gratuitos que observamos en este estudio corresponden a servicios de *streaming* de música y video. En esta subcategoría encontramos ofertas de Claro en Panamá, Paraguay y Colombia para el servicio de Claro Música gratis por un tiempo limitado. Tigo en Paraguay

ofrece el servicio de Deezer gratis. En México, Telmex-Claro ofrece el servicio Claro Video sin costo. Movistar en Colombia ofrece el servicio de Napster gratis para algunos planes, mientras en Panamá lo ofrece de forma exclusiva con pagos adicionales a los planes. En México, Movistar incluye la licencia de uso de Spotify Premium sin costo adicional. Tigo en Colombia permite a sus clientes escoger entre WhatsApp y/o Facebook y/o música con la plataforma de Deezer.

¿Existen en estos planes problemas de competencia en el mercado? Quienes defienden las prácticas de *zero rating* afirman que estas ofertas no degradan la competencia sino que la favorecen, dado que pueden generar valor agregado que permiten a los actores del mercado tener ofertas diferentes. De otra parte, este tipo de ofertas pueden ser acusadas de generar problemas de competencia cuando involucran acuerdos de exclusividad o la promoción de servicios de contenidos facilitados por los mismos operadores (integración vertical) — donde su función como prestadores de servicios de conexión se desdibuja para pasar a convertirse también en plataformas de servicios de valor agregado sobre internet, conocidos como *over-the-top* (OTT).

Vale la pena mencionar que a pesar de que la iniciativa de *Free Basics* de Facebook tuvo lanzamientos muy mediáticos y funciona en algunos países de la región, incluidos varios de los que participaron de este estudio, ninguna página web de los ISP analizados menciona en forma destacada su participación en el proyecto. Es necesario adentrarse en los sitios para encontrar los datos correspondientes. En cambio la mención a ofertas de Facebook o Whatsapp gratis, por ejemplo, sí se encuentran en lugares destacados.

### **La situación de Free Basics de Facebook en la región**

Dado el especial interés que esta iniciativa ha generado y los ensayos que se hacen en América Latina, se consideró importante incluir en este informe un análisis sobre la situación del proyecto de Facebook en los países de la región. *Free Basics* consiste en “una asociación entre Facebook y proveedores de servicios de Internet móvil que pretende dar acceso gratuito a una selección de sitios webs mediante una aplicación móvil, con la finalidad de aumentar la penetración de Internet en países en desarrollo<sup>42</sup>”.

Esta iniciativa se ha implementado en diferentes países de Asia y África. En el caso de América Latina y el Caribe, Colombia fue el primer país en adoptar el modelo de *Free Basics*, aunque ya en Paraguay se había llevado a cabo una prueba piloto durante ocho meses (desde enero hasta agosto del 2014)<sup>43</sup>.

A comienzos de 2015, Facebook lanzó la iniciativa en Colombia en alianza con el operador de telefonía celular Tigo. El plan se extendía inicialmente por 3 meses, desde el 14 de enero hasta el 15 de abril del 2015<sup>44</sup>. Sin embargo, la fecha de implementación se extendió hasta finales del mismo año. Aunque hubo protestas desde la sociedad civil por el desarrollo de esta iniciativa, la regulación sobre *neutralidad de la red* no fue invocada ante las autoridades para discutir su legalidad. Las disposiciones sobre este principio tampoco han sido aplicadas a los planes de WhatsApp o Facebook gratis que vienen funcionando en el país.

Tras la Cumbre de las Américas, que se desarrolló en Panamá entre el 9 y el 11 de abril de 2015, Mark Zuckerberg presentó su iniciativa a los países de la región, sugiriendo su futura implementación en México y Brasil, lo que aún no se ha concretado. Sin embargo, otros cuatro países más de Latinoamérica ya cuentan con implementaciones del modelo: Panamá, Guatemala, Bolivia y el último fue Perú<sup>45</sup>.

El modelo propuesto por Zuckerberg plantea como objetivo reducir la brecha digital, garantizando el acceso a Internet a las personas con menos recursos. Sin embargo, existe una fuerte oposición de grupos de la sociedad civil, dado que está aún abierto el debate sobre hasta qué punto los programas de *zero rating* atentan contra el principio de *neutralidad de la red* o por el contrario benefician el acceso a Internet.

Las organizaciones de la sociedad civil que se opusieron al despliegue de *Free Basics* afirmaron que un plan así es esencialmente discriminatorio, pues no permite que los operadores traten a todos los paquetes de la misma forma. Esto, por una parte, refuerza la posición de intermediario de Facebook, lo que lo hace susceptible a mayores presiones por parte de gobiernos y otras empresas para revelar información de las personas; situación facilitada por la escasa protección de los datos personales de los usuarios de este servicio<sup>46</sup>. De otro lado la discriminación de contenidos puede incrementar la brecha digital al incitar a quienes no cuentan con recursos para pagar un plan de internet completo a quedarse atrapados en el servicio gratuito, sin llegar nunca a disfrutar de los beneficios de la red en sentido propio<sup>47</sup>.

## Las ofertas comerciales para acceder a Internet y su relación con la *neutralidad de la red*

El análisis de los datos sobre las ofertas comerciales de acceso a Internet de los ISP más representativos en los 5 países muestra que hay mucha similitud entre ellas: se pueden encontrar los mismos tipos de ofertas. Son comunes los paquetes que incluyen prestaciones adicionales como telefonía fija y/o TV. Además, algunas de las empresas con fuerte presencia en la región ofrecen acceso a aplicaciones sin costo adicional, es decir, planes de *zero rating*. En todos los países se presentan ofertas de planes con acceso ilimitado a determinados servicios como Facebook, WhatsApp, correo, *streaming* de video o música. De hecho, se puede afirmar que los planes de *zero rating* se están imponiendo, pero, ¿es esto un problema para la *neutralidad de la red*?

El acceso a Internet en América Latina crece en forma importante y los indicadores muestran que esto se está dando principalmente a través de los celulares. El hecho de que la experiencia de navegación a través de los móviles se medie, en la mayor parte de los casos, a través de aplicaciones y no a través del navegador — como ocurre en los computadores —, supone un reto especial para el desarrollo y exigencia del principio de *neutralidad de la red* en nuestras sociedades. Considerando las respuestas del sondeo de percepción ya mencionadas, esta relación no pasa desapercibida para las usuarias y usuarios quienes demuestran un mayor escepticismo sobre el respeto a la neutralidad en las ofertas móviles que en aquellas donde la conexión es fija (residencial).

El principio de la *neutralidad de la red* toma forma de prohibición de discriminación en todos los países, excepto Panamá que no cuenta con regulación al respecto. En Colombia y Ecuador viene acompañada de una excepción que



permite a los operadores ofrecer distintos planes tarifarios, mientras que en Paraguay no existe esa excepción. La formulación de la prohibición de discriminación del tráfico en México puede incluir en sí misma la excepción, tal y como se analiza en el Anexo 1. Esta variedad de legislaciones no se refleja en la variedad de ofertas comerciales: todos los ISP ofrecen planes de acceso ilimitado en Internet fijo, planes de acceso ilimitado en Internet móvil y planes limitados en móvil con distintos beneficios o servicios agregados, la mayoría bajo la modalidad de *zero rating*. Panamá también sigue este patrón.

En todos los países, los ISP tienen planes de acceso ilimitado en Internet fijo y móvil: cuando se ofrece este servicio, no hay planes de *zero rating*. Tentativamente, podría afirmarse que en la medida que exista acceso ilimitado a Internet, la relevancia de los planes de *zero rating* será menor. Dicho de otra forma, cualquier programa, oferta o medida que libere el acceso a Internet a topes de consumo hará innecesario entregar contenidos bajo *zero rating*, ya que cualquier parte de la red estará disponible para la persona al mismo precio y sin que el acceso impacte su consumo de datos. Estudiar mejor la relación entre programas como zonas de WiFi públicas y planes de *zero rating* puede dar más luces sobre este asunto. En cualquier caso, puede resultar interesante establecer las diferencias de precios entre los planes de acceso limitado e ilimitado en Internet móvil para saber qué tan asequible es conseguir un plan que garantice acceso a Internet completo, sin ofertas adicionales que privilegien un servicio o contenido por encima de otros.

Por otra parte, llama la atención que aunque la mayoría de beneficios adicionales que se ofrecen en planes con acceso limitado corresponden a servicios ajenos a la actividad del operador, en todos los países analizados, excepto Ecuador, el operador Claro ofrece contenidos de música o video, según el caso. Con ello, se puede decir que compite directamente con empresas como Netflix o Deezer en la misma franja de mercado. Esta integración puede ser problemática si ofrece incentivos al prestador de servicios para beneficiar sus productos o perjudicar a la competencia a través de medidas técnicas. Los efectos de esta integración deben ser observados con cuidado para determinar si resultan en una violación a la *neutralidad de la red* tal como está formulada en cada país.

Las ofertas adicionales a planes de acceso a Internet en ocasiones, vienen acompañadas de servicios que bloquean o restringen ciertos contenidos o tecnologías. Como ya se había mencionado, en Ecuador por ejemplo, se ofrecen planes que solo dan acceso a contenido académico, y en Paraguay planes que excluyen “contenido no apto para menores” o la descarga de contenidos *peer-to-peer* (P2P). Esto deja muchas preguntas sobre la legalidad y la forma en la que se realiza el bloqueo, que incluso van más allá de la regulación sobre *neu-*

*tralidad de la red* para entrar en el terreno más general del ejercicio del derecho a la libertad de expresión.

En el caso de Colombia, en concordancia con una regulación que contiene una excepción, amplia y explícitamente permite planes comerciales atendiendo las necesidades de los segmentos de mercado, vemos una proliferación de ofertas con servicios adicionales, accesos parciales solo a determinados servicios e incluso planes orientados a segmentos socioeconómicos concretos.

La existencia de oferta de planes “residenciales” que funcionan sobre la red móvil emergen como una solución para los problemas de los costos asociados con la creación y mantenimiento de la infraestructura para conexiones fijas. Este posiblemente es el caso de Paraguay donde tenemos las cifras de conexiones fijas más bajas en relación con los países estudiados y es el país de la muestra donde la oferta de conexiones móviles se manifiesta fuertemente como solución residencial de la empresa Personal. El impacto de este tipo de soluciones es algo que está por verse.

La existencia de planes de acceso parcial a servicios exclusivos como los de redes sociales y/o chat (Facebook y WhatsApp) en Ecuador, Colombia y México es otro fenómeno que no puede perderse de vista. Estos accesos se ofrecen con tarifas más bajas que la de los planes ilimitados y aunque brindan conexión a una parte de la red, no deberían ser incluidos en las estadísticas oficiales como conexión a Internet. El impacto de dichos tipos de planes en hábitos de consumo es un tema pendiente de estudiar.

Llama la atención que la oferta de planes de “solo Internet” residencial es escasa y no se incentiva en la región. Parece que el mercado en América Latina está planteado en términos de paquetes que solucionan las necesidades del hogar: Internet + TV + teléfono, o combinaciones de estas posibilidades en “combos”. Adquirir solo Internet es usualmente más costoso o no se pueden contratar las velocidades más altas que se reservan solo para los “combos”. ¿Es posible que esa práctica haya generado un mercado que compite en estas modalidades y que al pasarse a celulares intenta replicar el modelo? Esa es una pregunta que no se responde con los resultados de la investigación, pero que se deja para futuras discusiones. No obstante, lo que sí se puede ver en los datos del estudio es que la oferta de planes de acceso a Internet móvil se hace también en “combos” de servicios. Lo que sucede es que en celulares es mucho más sencillo fraccionar servicios vía promoción de aplicaciones. Por eso lo que se ofrece es experiencias de valor a las personas usuarias que están limitadas a dichas aplicaciones.

En un escenario donde el acceso a Internet se hace a través de teléfonos móviles vale la pena analizar cómo cambia la gestión de tráfico considerando las particularidades que estos tienen: de la gestión y control de tráfico general (reuso, degradación para contenidos de video, etc.), se ha pasado a la limitación de servicios específicos mediante el control de las aplicaciones; estos son por ejemplo los casos de WhatsApp en Ecuador o las especificaciones técnicas para entrar en *Free Basic*, entre otros.

¿Cómo moldean las ISP, a través de sus ofertas comerciales, la experiencia que tienen las personas al utilizar Internet? Esta cuestión está íntimamente relacionada con las siguientes preguntas: ¿cómo llegan a afectar este tipo de ofertas comerciales la *neutralidad de la red*?, ¿cómo se quiere que nuestra sociedad disfrute de Internet? y, sobre todo, ¿para qué se quiere que la población use Internet?

## Anexo 1. Análisis por país

### Colombia

#### Infraestructura

En Colombia, de acuerdo con el informe trimestral del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC<sup>48</sup> y las cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, hay 48.202.617 habitantes dentro de los cuales 5.311.059 son suscriptores con acceso dedicado a Internet (esta cifra incluye el Internet fijo residencial, corporativo y de acceso colectivo)<sup>49</sup> de tal manera que el índice de penetración de Internet por esta variable es del 11.02%. En relación con estos datos los ISP con mayor número de suscriptores con acceso dedicado a Internet son: Claro - Telmex Colombia con 33,34%<sup>50</sup> del total de suscriptores con acceso dedicado a Internet; Colombia Telecomunicaciones - Movistar con un 18,54% y UNE - TIGO con 23,68%.

Por otro lado, el Informe del MinTIC también da cuenta del acceso móvil a Internet, que de acuerdo con el Ministerio “se realiza mediante dos (2) modalidades, por suscripción y por demanda. Por suscripción hace referencia a aquellos usuarios que pagan un cargo fijo mensual por el servicio de acceso a Internet (Suscriptores), y por demanda hace referencia a cualquier tipo de modalidad de servicio de acceso a Internet en la que no se pague un cargo fijo mensual (abonados)”. En esta modalidad, el número total de suscriptores a Internet móvil para el mismo período de evaluación (I trimestre de 2015) es de 5.413.313, el número total de abonados a Internet móvil es de 23.529.825. En este caso, se mantiene la situación de los ISP señalados quienes son los que tienen más suscriptores de acceso móvil a Internet<sup>51</sup>.

## Regulación

En Colombia la *neutralidad de la red* fue establecida por la vía de una ley que contenía el Plan Nacional de Desarrollo - PND del presidente (reelegido) Juan Manuel Santos para el período 2010-2014. La ley 1450 de 2011<sup>52</sup>, cuyo objeto es definir la planeación del período de gobierno, determinó en el artículo 56 que los Prestadores de Servicios de Internet - ISP “no podrán bloquear, interferir, discriminar, ni restringir el derecho de cualquier usuario de Internet, para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio lícito a través de Internet”. Sin embargo, al final del inciso, se permite a los prestadores “hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación”.

La autoridad reguladora de las telecomunicaciones — Comisión de Regulación de las Comunicaciones (CRC) — expidió la Resolución 3502 de 2011<sup>53</sup>, en la que se repite lo que dice el mencionado artículo 56 de la ley de Planeación pero se amplía en el sentido de la excepción para ofertas según necesidad de los segmentos de mercado. El artículo 9 de la mencionada Resolución establece que se “podrán ofrecer planes de acceso a Internet donde se limite el acceso a tipos genéricos de servicios, contenidos o aplicaciones”. El único deber del proveedor al ofrecer estos planes es el de ofrecer junto con los planes limitados, una alternativa sin limitaciones.

Determinar la legalidad del artículo 9 de la Resolución frente al artículo 56 de la Ley tiene algunas complejidades. El artículo 56 introduce la posibilidad de hacer “ofertas” según segmentos de mercado y además califica esas ofertas como una práctica no discriminatoria. El contenido de esas ofertas, según el artículo 9 de la Resolución, son planes de Internet con limitaciones genéricas a servicios, contenidos y aplicaciones. No está claro qué es una “limitación genérica”, de manera que no es sencillo determinar si un plan en particular se encuentra dentro de las “ofertas” permitidas o es una violación al principio de *neutralidad de la red*. La Resolución tampoco parece ser fiel a la Ley pues la excepción que ella hace (planes de Internet limitados por contenido, aplicación o servicio) contradice directamente la primera parte del artículo 56 sobre el deber de los proveedores de no discriminar por contenidos, aplicaciones o servicios. Esta excepción de la Resolución también se puede leer como una excepción a la no discriminación, con lo que se convertiría en una burla al principio de *neutralidad de la red* pues limitar contenidos, aplicaciones o servicios es discriminar los datos que viajan por la red y poner a disposición del usuario un “Internet reducido”.

Con la reelección del presidente Juan Manuel Santos para el período 2014-2018, se creó un nuevo PND que resultó polémico para la *neutralidad de la red* porque expresamente derogaba el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011. La sociedad civil y los medios especializados se pronunciaron en favor de mantener éste artículo, no por ser una buena regulación del tema sino por ser la que, de manera más directa, establece el principio de neutralidad<sup>54</sup>. El entonces Ministro de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, afirmó que la derogatoria no acababa con la *neutralidad de la red* en Colombia pues quedaba en firme la Resolución de la CRC, que en adelante se encargaría de todo lo relacionado con la regulación de este principio<sup>55</sup>. Es decir, se buscaba retirar la definición legal y su excepción, para dejar en su lugar la Resolución de la CRC, lo que no solo hacía perder al principio su fuerza material de ley, sino que además lo dejaba con un alcance mucho menos favorable. La polémica hizo que finalmente, la Ley del PND para el segundo período del presidente Santos no incluyera la derogatoria del artículo 56 del anterior Plan y por eso coexisten tanto la Resolución como la Ley.

Finalmente, en el caso colombiano es importante mencionar que en 2015 la Corte Constitucional, a través de la Sentencia T-277 de 2015<sup>56</sup>, estableció obligaciones para los medios de comunicación en relación con notas sobre procesos judiciales, de igual manera esta sentencia, exonera a los intermediarios de Internet - como Google - de responsabilidad por contenidos generados por terceros (ejemplo medios de comunicación); la Corte indicó que el principio de *neutralidad de la red* debe ser protegido constitucionalmente y que éste es fundamental para la libertad de expresión. También reconoció la importancia de la no discriminación y el acceso en condiciones de igualdad para el ejercicio de la libertad de expresión en Internet<sup>57</sup>.

### **Oferta Comercial**

Los ISP analizados en Colombia, fueron seleccionados de acuerdo con el Informe Trimestral de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del MinTic, que señala que Claro - Telmex Colombia cuenta con 33,34% del total de suscriptores con acceso dedicado a Internet; Colombia Telecomunicaciones - Movistar con un 18,54% y UNE - TIGO 23,68%; de estos prestadores Claro y Movistar ofrecen servicios de Internet residencial y para móviles, mientras Tigo ofrece sus servicios solo para móviles.

En el caso colombiano, para la prestación y cobro de servicios públicos residenciales está establecido un modelo de estratificación socioeconómica que recae sobre los inmuebles y que “se realiza principalmente para cobrar de ma-

nera diferencial (por estratos) los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones. De esta manera, quienes tienen más capacidad económica pagan más por los servicios públicos y contribuyen para que los estratos bajos puedan pagar sus tarifas.”<sup>58</sup> Si bien Internet en el país no se encuentra categorizado como un servicio público, la estratificación socio económica si aplica para el cobro de paquetes que incluyen televisión y telefonía<sup>59</sup>.

Dentro de la información que se encontró para el caso del servicio de Internet residencial, se evidencia que tanto Claro como Movistar, ofrecen el servicio de Internet sin límite de transferencia de datos que significa que la persona usuaria paga por una velocidad determinada; de igual manera tienen dentro de sus ofertas comerciales paquetes que incluyen otras prestaciones como telefonía fija y / o televisión. En el caso de Claro, el ISP ofrece los combos “Triple Play” y advierte que las velocidades ofrecidas para el servicio de Internet están disponibles únicamente adquiriendo este paquete. En el caso de Movistar también se ofrecen planes que incluyen uno de los dos servicios adicionales mencionados o los dos.

De Claro - Telmex Colombia, también se encontró que ofrece a sus suscriptores la opción de “productos complementarios” dentro de los que se encuentra el servicio de seguridad y antivirus con McAfee, que pueden pagarse en la factura mensual, y adicionalmente como un servicio sin costo adicional el acceso a Zonas wifi Claro (zonas públicas). Respecto de este prestador, también llamó la atención que dentro de sus condiciones de servicios señalan que las ofertas varían según el estrato socio económico, por lo que refiere que “La velocidad de 1 Mega solo está disponible para estratos 1 y 2 que pertenecen al proyecto de Hogares Digitales. La velocidad de 3 Megas solo está disponible en estratos 1 y 2. La velocidad de 5 Megas solo está disponible en estratos 1, 2, 3 y 4. La velocidad de 10 y 20 Megas están disponibles en todos los estratos”.

En cuanto a las ofertas para Internet móvil, se evidencia que las tres compañías analizadas en el caso colombiano - Claro, Movistar, Tigo - ofrecen planes de acceso a Internet sin límite de transferencia de datos durante un tiempo determinado<sup>60</sup>. De igual manera, ofrecen acceso a Internet con un límite de transferencia de datos<sup>61</sup>.

Ahora bien, en la mayoría de las ofertas que hacen estos ISP se expone que el servicio es con límite de transferencia de datos y adicionalmente incluye el acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones. Existen variaciones de acuerdo con cada empresa, así por ejemplo Claro señala para algunos planes que una vez consumida la capacidad de navegación incluida en el paquete,

el suscriptor podrá acceder a los servicios de Chat (WhatsApp, Joyn, Yahoo Messenger, Gtalk.), Mail y Redes Sociales (Facebook, Twitter y MySpace)". Por su parte en Movistar se evidencia que las aplicaciones que se pueden utilizar de manera gratuita varían de acuerdo con el plan contratado, en general los planes incluyen WhatsApp ilimitado o gratis, que se traduce en que una vez utilizada la totalidad de los MB incluidos en el plan el o la usuaria podrán seguir utilizando este servicio de mensajería hasta la fecha de corte o siguiente recarga. Finalmente Tigo, ofrece el servicio de planes infinitos en donde se puede escoger entre: WhatsApp o Facebook infinitos sin consumo de datos.

En cuanto al uso de aplicaciones gratuitas, en el caso de los ISP colombianos llama la atención el hecho de que los tres ofrecen el servicio de música gratuito, que según el caso puede ser por un tiempo determinado o ilimitado, con plataformas específicas. Claro ofrece el servicio de Claro Música gratis por 3 meses. Movistar ofrece el servicio de Napster gratis en algunos planes y Tigo el servicio de Deezer ilimitado. Esto además de ser una práctica de *zero rating*, también está relacionado con el hecho de que las empresas dejan de ser intermediarios y se convierten en distribuidores directos de contenidos.

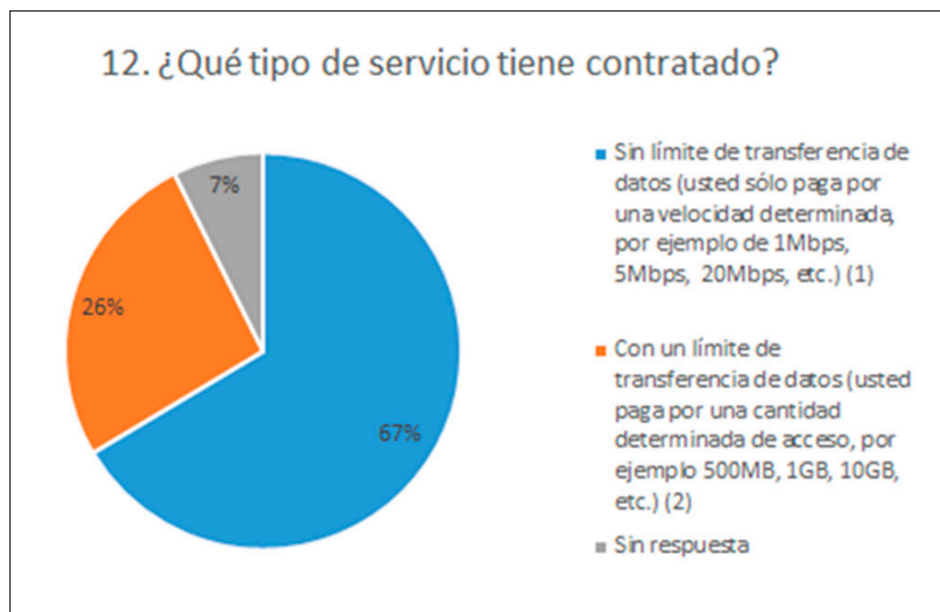
Finalmente, se encontró que también se presta el servicio de acceso pago solo algunos servicios o aplicaciones. Claro, por ejemplo, ofrece planes exclusivos de acceso a redes sociales tales como Facebook y WhatsApp.

### **Sondeo de Opinión**

Haciendo una relación de la información encontrada en las ofertas comerciales, frente a las respuestas dadas por quienes respondieron el sondeo en el caso de Internet residencial en Colombia, 154 de las 170 expresaron que tienen contratado un plan de Internet, de las cuales 70 lo tienen con Claro- Telmex, 19 con Movistar y 19 con ETB<sup>62</sup>. Frente al tipo de servicio que tienen contratado, como se evidencia en la siguiente gráfica la mayoría expresan que corresponde a un plan "Sin límite de transferencia de datos (sólo paga por una velocidad determinada, por ejemplo de 1Mbps, 5Mbps, 20Mbps, etc.)".



**Gráfica 4.** Tipo de servicio contratado para Internet residencial Colombia

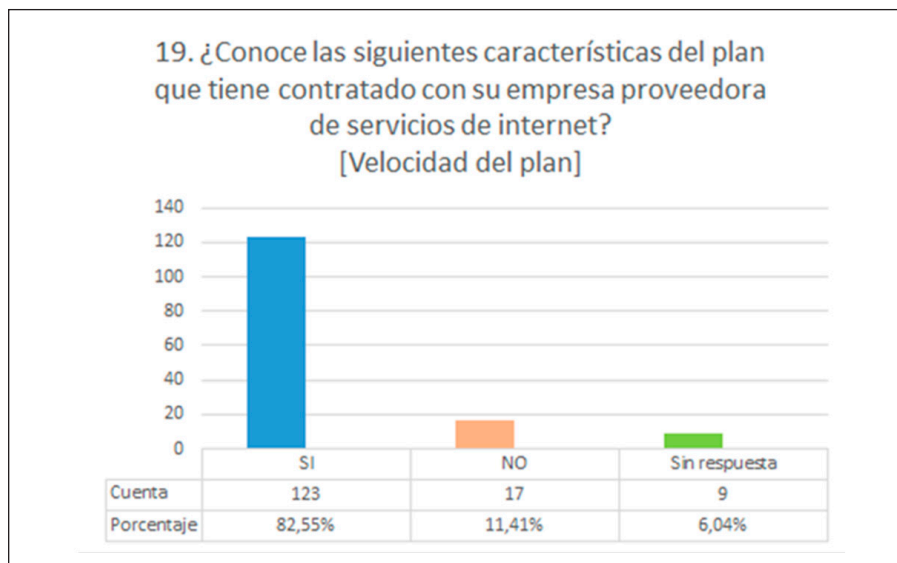


Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación Karisma a la pregunta ¿Qué tipo de servicio tiene contratado? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

También, manifiestan que el servicio que tienen incluye servicios adicionales como televisión y telefonía (planes o combos). Ahora bien, frente a la pregunta “¿Su plan incluye otros beneficios sin costo adicional (por ejemplo acceso a otras aplicaciones o servicios como Antivirus, streaming de video o música por demanda - claro TV, spotify- u otros)?” la gran mayoría (111 de 170 es decir 74.50%) respondieron que no y las personas que responden que sí señala que estos servicios son Claro TV, seguido de McAfee . En relación con los cambios en la velocidad, el 33.53% manifiesta que percibe cambios en la calidad de su conexión. Finalmente, en las siguientes gráficas, se evidencian los conocimientos de quienes respondieron a la encuesta de algunas características específicas de su plan de Internet residencial.

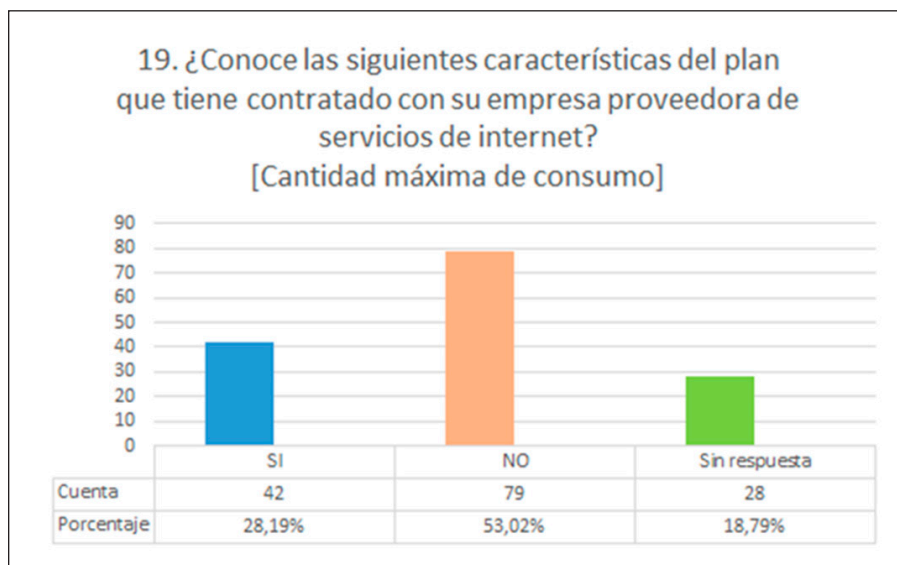
**Gráfica 5.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Velocidad del Plan Colombia



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Velocidad del plan] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

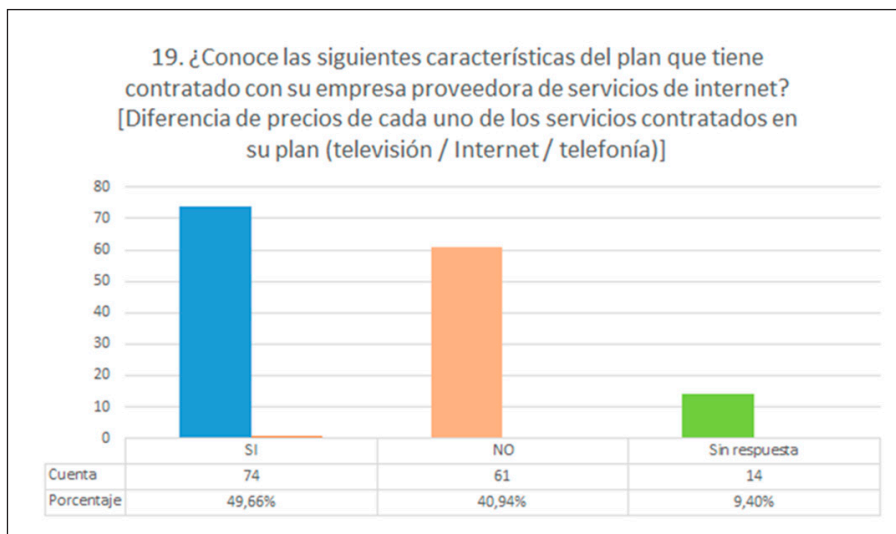
**Gráfica 6.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Cantidad máxima de consumo Colombia



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Cantidad máxima de consumo] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

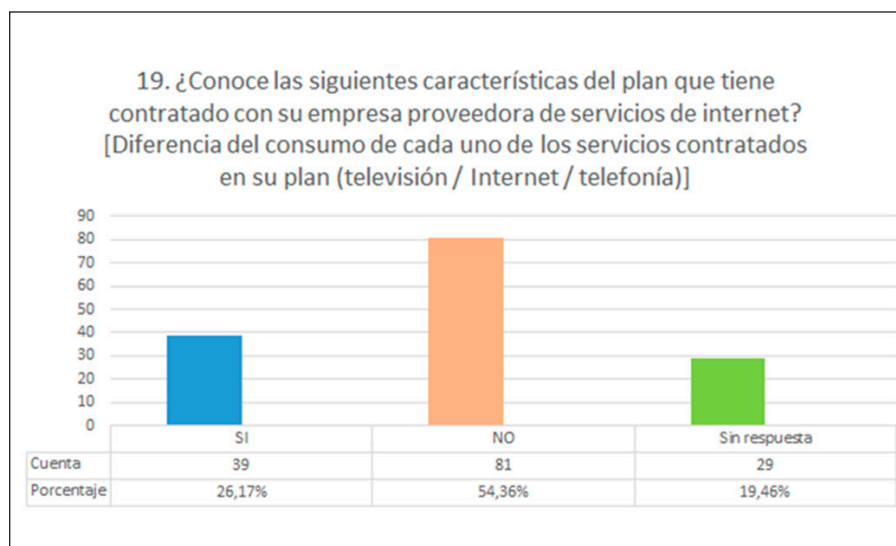
**Gráfica 7.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía) Colombia



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía)] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

**Gráfica 8.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía) Colombia

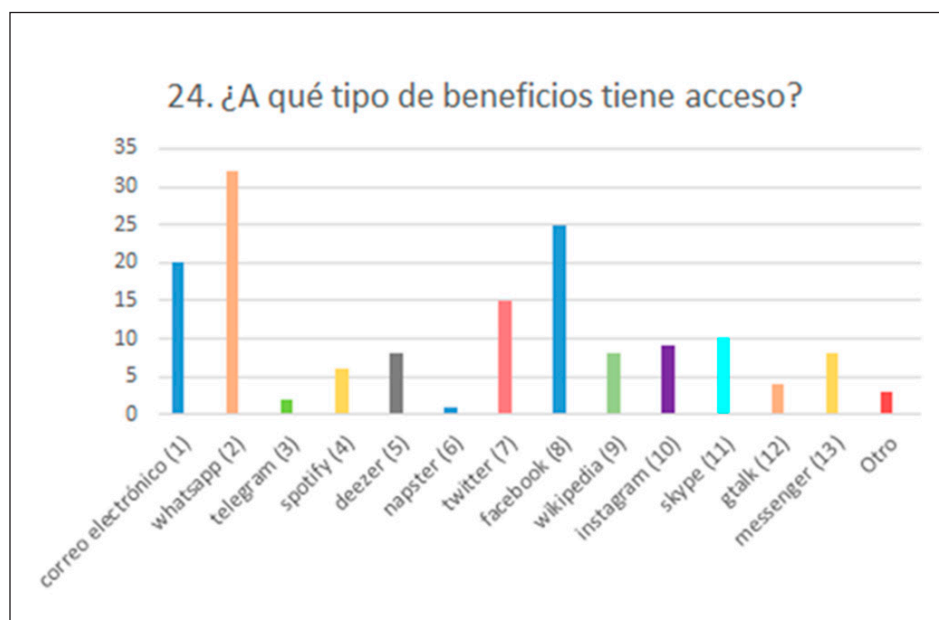


Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía)] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

En cuanto al Internet para móviles el 57.23% manifestaron tener un plan de Internet en su celular; al igual que en el caso de Internet residencial, la mayoría tiene contratado este servicio con la empresa Claro - Telmex, seguido de Movistar y Tigo. Ahora bien, en relación con el plan que tienen contratado, el 52.75% (48 de las personas que respondieron la encuesta) manifestó que el tipo de plan es “Con un límite de transferencia de datos (el pago que hace está limitado por una cantidad determinada de acceso, por ejemplo 500MB, 1GB, 10GB, etc, con vigencia de un día, una semana, un mes, etc)” e igual cantidad de personas (19 que corresponde al 20.88%) responde por un lado que el servicio es “Sin límite de transferencia de datos (paga por una velocidad determinada, por ejemplo de 1Mbps, 5Mbps, 20Mbps, etc.)”, y por otro tienen un plan sin límite de transferencia de datos que incluye otros servicios sin costo como WhatsApp, correo electrónico o Facebook, esta respuesta sin embargo se contradice con la dada a continuación, puesto que al preguntar “¿Los beneficios de su plan incluyen acceso a servicios ilimitados sin costo adicional?” un mayor porcentaje de personas 38,46% (35 personas) respondieron que sí<sup>63</sup>. La siguiente gráfica muestra los tipos de beneficios a los que se tiene acceso.

**Gráfica 9.** Tipos de beneficios de acceso a servicios ilimitados sin costo adicional incluidos en el Plan de Internet móvil. Colombia



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿A qué tipo de beneficios tiene acceso? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

## Ecuador

### Infraestructura

El total de la población en Ecuador es de 16.090.311 habitantes (Marzo 2015). Según el Global Internet Map de ISOC el porcentaje de penetración de Internet es de 40% (Internet user penetration); otros datos señalan que la penetración de Internet móvil (mobile broadband population penetration) es de 26,3% y la penetración de Internet fijo (fixed broadband population penetration) de 6,4%, el porcentaje de hogares con servicio de Internet es 26,1%<sup>7</sup> (2015). Por otro lado, la asequibilidad de Internet fija (La asequibilidad de la banda ancha fija) es de 4,39% (USD 20,2 promedio por mes) y la misma variable para Internet móvil (La asequibilidad de la banda ancha móvil) tiene un porcentaje de 4,63% (USD 21,3% promedio por mes). Se puede decir que la cobertura en 3G corresponde a un 88,9%.

En relación con el uso de Internet en el país, “según un estudio del Instituto de Estadísticas y Censos (INEC), en el 2006 solo el 2.5% de los ecuatorianos tenía acceso a Internet. En la actualidad la cifra se ha incrementado en un 1000%, es decir, hoy el 26.1% de la población ecuatoriana usa Internet. Uno de los motivos para este incremento es la oferta que presentan las operadoras de Internet, ya que los dispositivos que venden les permiten tener un tráfico de datos constante: Así lo destacó el director de Servicios Informáticos de la Escuela de Negocios (Espae), Luis Agreda: “Ahora el negocio de ellos son los datos, no es el tráfico de voz, es el tráfico de datos el que está creciendo”, afirmó Agreda. El estudio revela que el 83% de los encuestados se conecta a Internet a través de los smartphones y el 17% restante por computadoras o tablets. Los sitios más visitados después del correo electrónico, son las redes sociales como Facebook y WhatsApp.”<sup>64</sup>

Ahora bien, con relación a la división del mercado, los proveedores de servicios de Internet residencial en este país tienen la siguiente distribución CNT: 57,21%, SURATEL: 12,26%, ECUADORTELECOM: 8,99%, MEGADATOS: 5,96%, ETAPA EP: 4,76%. En cuanto a los prestadores de servicios móviles están Claro: 62,16%, Movistar: 30,42%, CNT EP: 7,42%<sup>65</sup>.

### Regulación

En Ecuador el principio de *neutralidad de la red* aparece en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT<sup>66</sup> que entró en vigencia en febrero de 2015. En los objetivos y principios de la LOT se menciona directamente el principio de *neutralidad de la red* (Art. 3 Num 13, Art. 4, Art. 66) y, adicionalmente, se mencionan otros principios (Art.3 Num 1, 3, 6) en favor del desarrollo y la promoción

de la competencia en el sector de las telecomunicaciones, que son algunas de las instituciones que se ven afectadas por la violación del principio de *neutralidad de la red*.

La forma que toma este principio en la legislación ecuatoriana se encuentra en los artículos 22 y 24 sobre derechos usuarias y usuarios y deberes de los prestadores, respectivamente. Uno de los derechos (Num 18, Art. 22) es el de “acceder a cualquier aplicación o servicio permitido disponible en la red de Internet”. Seguidamente, y de forma acorde a uno de los deberes de los prestadores (Num 17, Art.22), se advierte que éstos no podrán limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer, restringir o priorizar el derecho de los usuarios a enviar y recibir contenidos, aplicaciones, desarrollos o servicios legales a través de la red. Antes de la LOT, existía una regulación que establecía un derecho de las personas usuarias en forma similar<sup>67</sup>.

Sin embargo, la LOT reconoce la capacidad del prestador de “implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red” (Num 18, Art. 22, Num 17, Art.22). El significado de “administración de la red” no está expresamente definido en la ley pero ella remite a la Unión Internacional de Comunicaciones para definir términos técnicos:

“Los términos técnicos empleados en esta Ley no definidos, tendrán el significado adoptado por la Unión internacional de Telecomunicaciones (UIT)” (Art. 6 Inciso final).

Ahora bien, el “GSR 2012 Discussion Paper” sobre *neutralidad de la red* preparado por la UIT<sup>68</sup> dice que:

“La administración del tráfico puede definirse en sentido amplio como el conjunto de técnicas que puede usar un Prestador del Servicio de Internet (ISP) para planear y distribuir los recursos disponibles con el fin de obtener un desempeño óptimo para las diversas clases de usuarios a través de la red (...)”

Algunas de las técnicas que hacen parte de la administración de la red son el establecimiento de topes al consumo de datos, la administración de la congestión ignorando aplicaciones, priorización, limitación diferenciada, diferenciación del acceso por niveles y el bloqueo. Sin embargo, advierte el documento que a pesar de que el uso de técnicas de administración de la red es necesaria para su buen funcionamiento, ellas pueden ser usadas injusta y discrecionalmente.

Por otra parte, la LOT autoriza a los prestadores a “establecer planes tarifarios constituidos por uno o varios servicios o por uno o varios productos de un ser-

vicio de conformidad con su o sus títulos habilitantes” (Num 1, Art. 64). Esta autorización ha sido interpretada como una posibilidad de burlar el principio de la *neutralidad de la red*<sup>69</sup>.

Aunque la LOT es relativamente reciente, ya hay un caso de aplicación respecto a la *neutralidad de la red*. Los tres prestadores de telefonía celular que ofrecen planes de datos en Ecuador promocionan el uso de WhatsApp gratis e ilimitado, pero ello no incluye la funcionalidad de llamadas de voz que incorpora la misma aplicación<sup>70</sup>. Sobre la situación, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información declaró que la práctica de no incluir las llamadas en los paquetes iría en contra del principio de *neutralidad de la red* establecido en la LOT y anunció que el organismo regulador, Arcotel, se encuentra investigando los hechos<sup>71</sup>.

### **Oferta Comercial**

Para el caso de Ecuador se incluyen como prestadores de servicios de Internet tanto residencial como móvil a Claro, TV Cable, Etapa EP, Movistar y CNT, que de acuerdo con lo señalado en la información de contexto del país tienen una amplia participación en el mercado de las telecomunicaciones. De las empresas seleccionadas Claro ofrece tanto los servicios de Internet residencial como de móvil. TV Cable, CNT y Etapa EP ofrecen el servicio de Internet residencial y Movistar solamente el servicio de Internet para móviles.

Dentro de la información que se encontró para el caso del servicio de Internet residencial, se evidencia que Claro, TV Cable, Etapa EP y CNT, ofrecen a sus suscriptores el servicio de Internet sin límite de transferencia de datos. De igual manera, todos estos ISP cuentan con paquetes que incluyen otras prestaciones fijas adicionales como telefonía local y / o televisión.

Dentro de las ofertas comerciales encontradas, se destaca que CNT, ofrece el “plan estudiantil” dirigido a estudiantes de colegio y universidad “que controla la navegación en días de clases y limita el Internet a temas y recursos de investigación, los fines de semana (es posible) divertirse ilimitadamente”<sup>72</sup>. También se resalta el beneficio sin costo adicional ofrecido por TV Cable, que tiene un acuerdo comercial con McAfee por el cual el cliente recibe dos meses de este servicio de antivirus sin costo, independiente del plan de Internet que contrate<sup>73</sup>. De igual manera, en los paquetes de Internet esta compañía menciona como beneficios adicionales: ESPN Play y Turbo (este último consiste en descargar música, fotos, vídeos, archivos de corta duración más rápido; tener una navegación más rápida, entre otros).

En cuanto a las ofertas de Internet para móviles, dentro de la investigación se encontró que Claro y Movistar ofrecen planes sin límite de transferencia de datos. Movistar, también ofrece planes con un límite de transferencia de datos que son por días con un número determinado de megas.

En cuanto a estos últimos planes, en Ecuador al igual que en Colombia, se ofrece este servicio adicionando el acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones, por ejemplo Claro Ecuador en sus planes para Blackberry señala que estos cuentan con mensajería instantánea para: Windows Live Messenger, Google Talk, ICQ, AIM y Yahoo Messenger. Servicio disponible para Microsoft Exchange, Lotus/Domino y Novel Groupwise, sin embargo, advierte que “en los paquetes comerciales para Blackberry el acceso a redes sociales se da a través del aplicativo precargado en el equipo, si existen links externos, estos no funcionarán ya que no se cuenta con navegación (...)”<sup>74</sup>. Por su parte Movistar, ofrece el servicio de Facebook y WhatsApp ilimitado al igual que planes donde solo se tiene acceso a estas redes sociales.

### **Sondeo de Opinión**

Las respuestas recolectadas en Ecuador no corresponden a un número significativo que permita hacer un análisis de la percepción de las y los usuarios del país. A pesar de los esfuerzos para difundir la encuesta hecho por las organizaciones que colaboraron con el estudio, el bajo nivel de respuesta puede ser un indicador de la necesidad de sensibilizar sobre el tema a los usuarios en general.

## **México**

### **Infraestructura**

De acuerdo con la información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México, el total de la población en este país para 2010 era de 112.336.538<sup>75</sup>. En cuanto a la penetración de Internet, de acuerdo con la Asociación Mexicana de Internet - AMIPCI “al finalizar 2014 la población conectada a Internet en México alcanzó el 51 por ciento de penetración sobre el universo de personas potencialmente usuarias (mayores de 6 años). La cifra absoluta llegó a 53.9 millones de usuarios.”<sup>76</sup> En este sentido, de acuerdo con el informe “*Neutralidad de la Red* en México: Del dicho al hecho” de la Red en Defensa de los Derechos Digitales - R3D “En México, hay 43.3 suscriptores de banda ancha móvil por cada 100 habitantes, mientras que son 85.4 de cada 100 cuando se trata de telefonía móvil”<sup>77</sup>.



En cuanto al mercado de los Prestadores de Servicios de Internet, de acuerdo al citado informe<sup>78</sup>, éste presenta una alta concentración en algunas empresas. Para el caso de Internet residencial el ISP con mayor presencia en el mercado es Telmex.

Telmex, con su servicio Infinitum, de Grupo Carso, cuenta aproximadamente con 71% del servicio fijo de telefonía con potencial para conexión fija a Internet (...) la cifra oficial de banda ancha fija para Telmex es de 60.2%. El total del mercado de conexiones fijas a Internet cuenta con 12 suscripciones por cada 100 habitantes, cifra que también incluye el acceso a través de la modalidad *triple-play*. Esta última forma de acceso también se encuentra concentrada<sup>79</sup>.

En cuanto a los servicios de Internet para móviles la situación es similar a la descrita en el caso de Internet residencial, es decir hay una concentración del mercado por parte de un ISP que es Telcel:

(...) muestran una marcada definición hacia Telcel como el principal actor relevante para este análisis, debida a la altísima concentración de los servicios móviles que ostenta. Sin embargo, a pesar de que Telefónica se encuentra tan lejos de Telcel como proveedor de acceso móvil a Internet, la conjetura formulada en el párrafo anterior y los recientes cambios en el mercado producto de la reforma constitucional en telecomunicaciones, permiten prever un escenario en el que la distancia se acorta de manera significativa en los próximos años. Por su parte, la estadounidense AT&T ha concretado el proceso de compra Lusacell y Nextel, que le pondría por encima de Telefónica en términos de ingresos<sup>80</sup>.

### **Regulación**

En México se trata la *neutralidad de la red* a través de dos artículos (145 y 146) que conforman el Capítulo VI del Título V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de México (LFTR)<sup>81</sup>. Esta Ley establece una lista de principios en cuyo marco el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) debe expedir un reglamento específico.

Los principios que caracterizan la *neutralidad de la red* son: libre elección, no discriminación, privacidad, transparencia e información, gestión de tráfico, calidad y desarrollo sostenido de la infraestructura. Adicionalmente, la Constitución Política en sus artículos 6 y 7 establecen un marco más robusto en el cual deben leerse las disposiciones de la LFTR.

El artículo 6 establece el deber del Estado de garantizar el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones incluyendo banda ancha e Internet. Así mismo, entiende que las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general y que el Estado debe promover que se presten en condiciones de competencia, pluralidad y “acceso libre y sin injerencias arbitrarias”, entre otras condiciones. El artículo 7 reconoce la libertad de difundir opiniones, información e ideas por cualquier medio.

En ese marco, debe entenderse que el ofrecimiento de planes que discriminan según precio no está permitido por la ley mexicana<sup>82</sup>. Sin embargo, para los operadores la ley “podría interpretarse plenamente en forma comercial”<sup>83</sup>, entendiendo que el principio de libertad de elección (Art. 145 Num. I) reconoce el derecho de los usuarios a “acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por los concesionarios”, no el derecho a acceder a cualquier lugar permitido o disponible en la red, una diferencia de la que supuestamente hace eco el artículo 146 cuando dice que “los concesionarios y los autorizados deberán prestar el servicio de acceso a Internet respetando la capacidad, velocidad y calidad contratada por el usuario, con independencia del contenido, origen, destino, terminal o aplicación, así como de los servicios que se provean a través de Internet, en cumplimiento de lo señalado en el artículo anterior”<sup>84</sup>.

Esta interpretación está por fuera del marco constitucional (artículos 6 y 7) y de la misma LFTR pues el principio de “No discriminación” (Art. 145 Num II) prohíbe “obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar, o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios” y se dirige a en principio a prohibir algunos aspectos técnicos de prácticas como el *zero-rating*, que requieren normalmente la inspección y el filtrado de contenidos pero también prohíbe la discriminación de contenidos.

El IFT estimó crear la consulta pública para la regulación de la *neutralidad de la red* en el año anterior, 2015<sup>85</sup>. Sin embargo, en su Plan anual de trabajo, agendaron la consulta pública para agosto de 2016.

### **Oferta Comercial**

Los ISP incluidos en el análisis de México que prestan servicios de Internet residencial son Telmex, Cablemas y Axtel; y las compañías que ofrecen el servicio de Internet para móvil incluidas fueron Telcel y Movistar<sup>86</sup>.

En cuanto al servicio de Internet residencial, al igual que en los casos ya expuestos, se evidencia que las tres compañías - Telmex, Cablemas, Axtel - ofrecen el servicio de Internet para hogares sin límite de transferencia de datos. De igual manera, los tres operadores, ofrecen paquetes que incluyen servicios adicionales como telefonía y / o televisión; en el caso de Telmex, se advierte

que las personas que contraten los paquetes tienen precios más bajos en los servicios, así mismo, obtienen como beneficio sin costo adicional el servicio de Claro Video.

Por otro lado, en relación con el servicio de Internet para móviles los dos operadores incluidos en la evaluación - Telcel y Movistar - tienen dentro de sus ofertas comerciales planes tanto sin límite como con límite de transferencia de datos. En el caso de los planes con límite de transferencia de datos, estos incluyen el acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones, al respecto Telcel ofrece el servicio de redes sociales gratis para uso dentro del país; en los paquetes de Internet *Telcel Amigo* se menciona que estos varían de acuerdo al tipo de teléfono; si es para Smartphone tiene unas tarifas determinadas con las cuales, de acuerdo con el paquete contratado, se recomienda a los usuarios hacer determinados usos; en el caso de los planes para Blackberry, los beneficios son diferentes, no hay discriminación en los planes y se incluye por ejemplo Mensajería Instantánea como BlackBerry, Yahoo, Google y Windows Live, entre otros beneficios<sup>87</sup>.

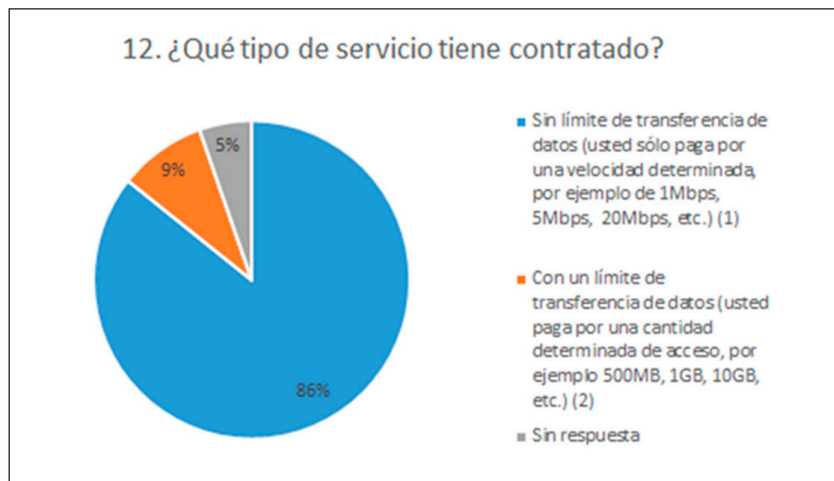
En esta misma línea, Movistar incluye dentro de sus planes la licencia de uso para Spotify Premium sin costo adicional. Además del uso ilimitado de Facebook, Twitter, WhatsApp.

Es evidente la oferta por parte de Telcel y Movistar del uso de servicios o aplicaciones de manera gratuita bajo el modelo de *zero rating*.

### **Sondeo de Opinión**

En el caso de Internet residencial en México, el 95.08% (58 de las 61 personas que respondieron la encuesta) expresaron que tienen contratado un plan de Internet para su hogar, de las cuales 67.86% lo tienen con Telmex, 8.93% con Axtel, 5.36% con TV Cable y 3.57% con Cablemás. Frente al tipo de servicio que tienen contratado, como se evidencia en la gráfica la mayoría expresan que corresponde al servicio “Sin límite de transferencia de datos (sólo paga por una velocidad determinada, por ejemplo de 1Mbps, 5Mbps, 20Mbps, etc.)”. Al igual que en el caso de Colombia, los y las encuestadas manifiestan que el servicio contratado incluye servicios adicionales como televisión y telefonía (planes o combos). Ahora bien, frente a la pregunta “¿Su plan incluye otros beneficios sin costo adicional (por ejemplo acceso a otras aplicaciones o servicios como Antivirus, streaming de video o música por demanda - claro TV, spotify- u otros)?” una misma cantidad de personas (27) responde que sí y que no; dentro de los que responden que sí, especifican que estos beneficios son Claro Tv, McAfee, Netflix. En relación con los cambios en la calidad de conexión a Internet, el 51.79% responde que los percibe con frecuencia.

**Gráfica 10.** Tipo de servicio contratado para Internet residencial. México

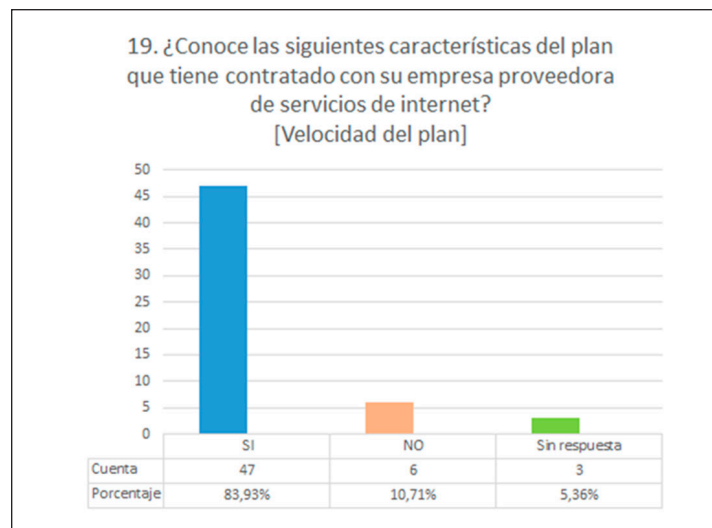


Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación Karisma a la pregunta ¿Qué tipo de servicio tiene contratado? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

Finalmente, en las siguientes gráficas, se evidencian los conocimientos de quienes respondieron a la encuesta de algunas características específicas de su plan de Internet residencial.

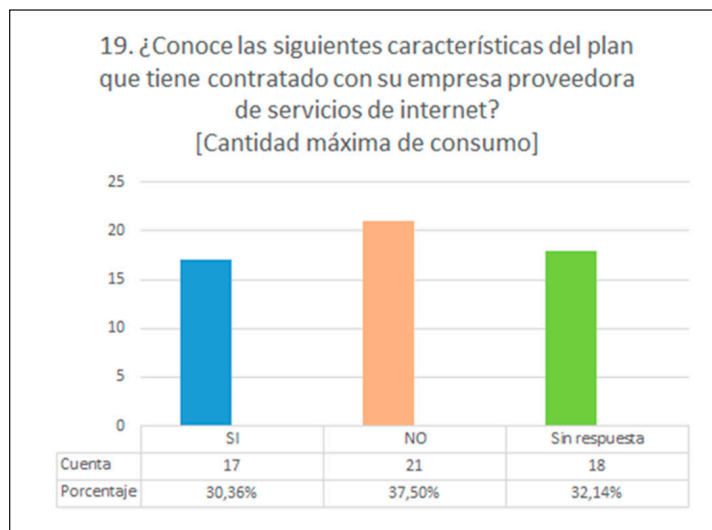
**Gráfica 11.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Velocidad del Plan. México



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Velocidad del plan] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

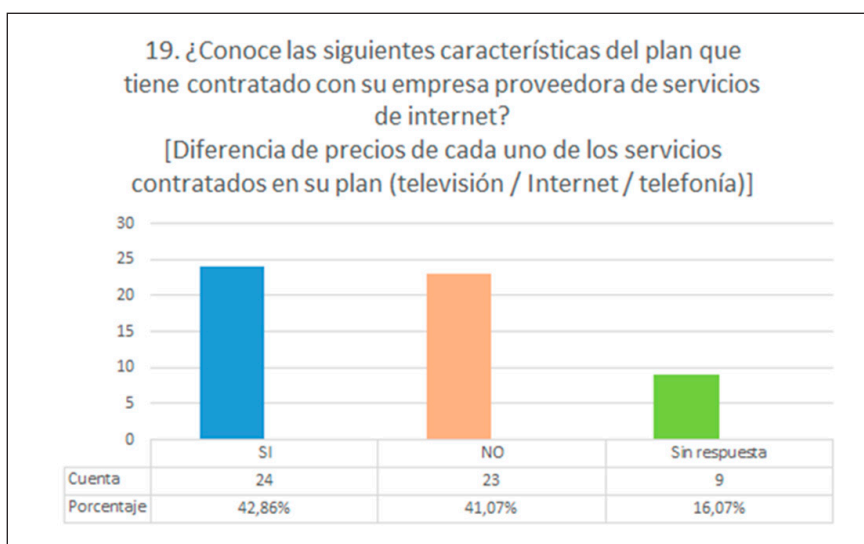
**Gráfica 12.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Cantidad máxima de consumo. México



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Cantidad máxima de consumo] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

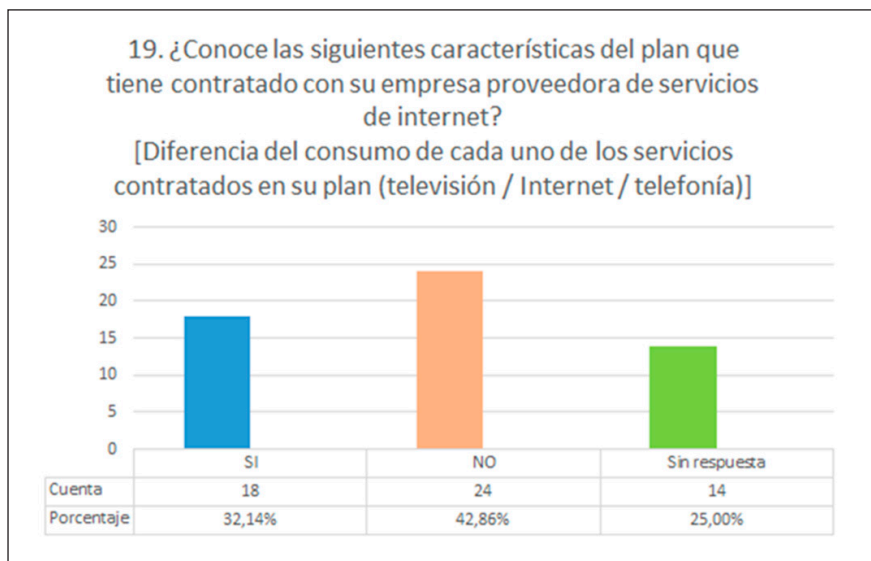
**Gráfica 13.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). México



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía)] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

**Gráfica 14.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). México

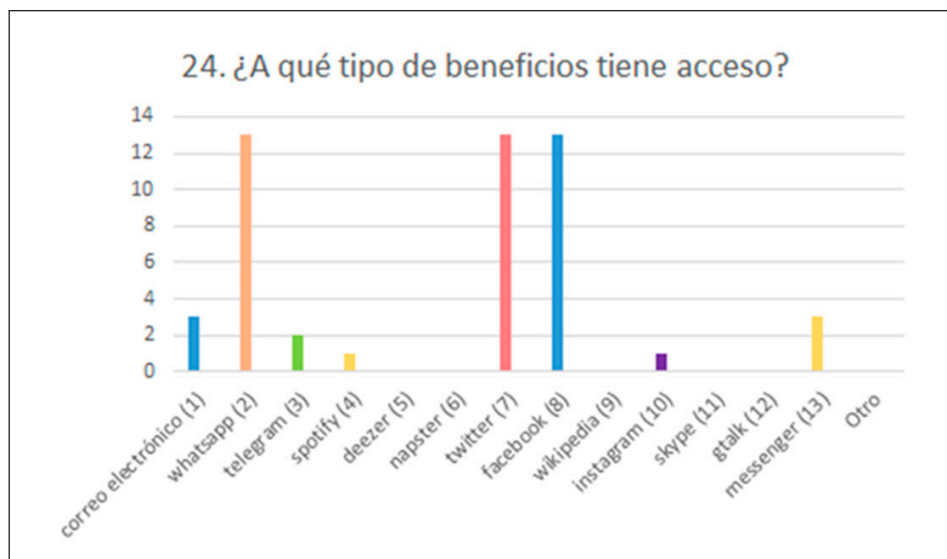


Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía)] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

En cuanto al Internet para móviles el 60.66% de los que respondieron a la encuesta manifestaron tener un plan de Internet en su celular (39.34% responden que no); en este caso, el principal proveedor de servicio de Internet es Telcel (70.59% responden tener contratado un plan con este operador), seguido de Movistar (17.65%) y de Iusacell (11.76%)<sup>88</sup>. Ahora bien, el 47.06% (16 personas) manifestó que el tipo de plan de Internet que tienen contratado es “Con un límite de transferencia de datos (el pago que hace está limitado por una cantidad determinada de acceso, por ejemplo 500MB, 1GB, 10GB, etc, con vigencia de un día, una semana, un mes, etc)” y el 14.75% responde que tienen el mismo plan pero además con otros servicios sin costo adicional como Whatsapp, correo electrónico o Facebook. Frente a la pregunta “¿Los beneficios de su plan incluyen acceso a servicios ilimitados sin costo adicional?” un mayor porcentaje de personas 26,23% (16 personas) responden que sí<sup>89</sup>. La siguiente gráfica muestra los tipos de beneficios a los que se tiene acceso.

**Gráfica 15.** Tipos de beneficios de acceso a servicios ilimitados sin costo adicional incluidos en el Plan de Internet móvil. México



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿A qué tipo de beneficios tiene acceso? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

## Paraguay

### Infraestructura

En el caso de Paraguay, en términos del uso de Internet, el porcentaje de penetración, que se entiende como la cantidad de personas que pueden acceder dentro de un país, se aproxima al 40 por ciento, de un total de 7 millones de habitantes aproximadamente.

En el país se registran solamente 5 por ciento de las casas con Internet fijo. Sin embargo, el número cambia al 25 por ciento de acceso al Internet cuando se refiere a telefonía móvil. De acuerdo con los datos de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), al final de 2015 Paraguay tenía 252.118 suscriptores de Internet móvil y 185.125 suscriptores de Internet fijo, con un total de 437.243 suscripciones. Esto representa al 5,4% aproximadamente con relación a la población total.

El desarrollo de la infraestructura de la banda ancha está avanzando en Paraguay por medio del Plan Nacional de Telecomunicaciones (2011-2015), cuya meta para el 2015 es conectar a 200 municipios con fibra óptica y acceso al Internet con banda ancha — hasta el momento el país tiene 155 municipios conectados. La expansión de la infraestructura de acceso al Internet se realiza

mediante alianzas público-privadas (APP), por medio de recursos de las propias operadoras y por subsidios provenientes del “Fondo de Servicios Universales” (FSU), administrado por CONATEL.

### ***Regulación***

En Paraguay la *neutralidad de la red* está establecida en el artículo 26 de la Resolución No. 190 de 2009 como la prohibición que tienen los prestadores del servicio de acceso a Internet y transmisión de datos de interferir o degradar el tráfico “recibido o generado por el usuario” o “variar la capacidad contratada según el tipo de contenido aplicación, origen o destino decidido por el usuario”<sup>90</sup>.

La Resolución No. 190 fue expedida por CONATEL (Comisión Nacional de Telecomunicaciones) que es el organismo regulador del sector de las telecomunicaciones creado por la Ley 642 de 1995. En esta medida, la norma sobre *neutralidad de la red* en Paraguay no tiene fuerza material de ley. Actualmente se discute el anteproyecto de la Ley de Telecomunicaciones<sup>91</sup>, que incluye la *neutralidad de la red* como un principio orientador (Art. 3 Lit f). A diferencia de la Resolución No. 190, el anteproyecto lista una serie de servicios de telecomunicaciones (Art.25) y más adelante (Art. 27) faculta a CONATEL para decidir cuáles de esos servicios son esenciales “y que por su importancia desde el punto de vista de la sociedad, debe cumplir con las condiciones de *Neutralidad de la Red*”. Es decir, sólo los servicios definidos como esenciales por CONATEL deberán cumplir con la *neutralidad de la red*. Finalmente, el principio debería aplicarse a los acuerdos de interconexión entre redes de distintos operadores (Art. 92).

Como se evidencia, la resolución es más directa al establecer el principio de neutralidad como una prohibición de los prestadores. En el Anteproyecto la neutralidad es propiamente un principio pero limita su aplicación a los servicios que determine CONATEL. En cualquier caso, el anteproyecto debe ser debatido en el órgano legislativo y allí puede cambiar la forma en la que aparece la *neutralidad de la red*, o no ser nombrada del todo.

La *neutralidad de la red* como está en la Resolución No. 190 ha sido invocada con cierto éxito. A finales de marzo se reportó que dos empresas prestadoras del servicio de telefonía celular bloqueaban el tráfico de llamadas a través de WhatsApp, presuntamente por ser una competencia directa al servicio de telefonía de voz que ofrecen<sup>92</sup>. CONATEL ratificó que la funcionalidad de llamadas de voz de WhatsApp hace parte del uso de Internet y no es un servicio de telecomunicaciones. Por tanto, las empresas que estuvieran bloqueando el tráfico de esa aplicación podrían recibir sanciones<sup>93</sup> y aunque no se han pre-



sentado las mismas por este motivo, los usuarios dejaron de experimentar bloqueos en el uso de WhatsApp<sup>94</sup>.

En contraste, desde 2013 la empresa de telefonía Tigo ofrece a sus usuarios en Paraguay “Facebook gratis”<sup>95</sup> y la experiencia ha sido destacada positivamente por Mark Zuckerberg durante distintos actos de lanzamiento del proyecto Internet.org (ahora Free Basics de Facebook)<sup>96</sup>. Sin embargo CONATEL no se ha pronunciado al respecto, como sí lo hizo en la caso de bloqueo de llamadas a través de WhatsApp.

Otro caso a mencionar es de ABCme, una página de parodia sobre el medio de prensa más importante del Paraguay: Abc Color<sup>97</sup>. Dos empresas prestadoras del servicio de acceso a Internet, Personal y Tigo, bloquearon arbitrariamente el acceso al sitio humorístico abcolor.me. Esta determinación se tomó sin ningún tipo de orden judicial, en contra de lo establecido en el Art. 26 de la resolución 190/2009 de la CONATEL, violentando los derechos humanos consagrados en la Declaración Universal<sup>98</sup>.

### **Oferta Comercial**

En Paraguay las ofertas comerciales que se evaluaron corresponden a las siguientes empresas Claro, COPACO, ChacoNet y Tigo (en Internet residencial); Claro, Vox y Tigo (en Internet móvil). También se evaluó Personal que aunque ofrece soluciones de Internet residencial técnicamente operan en la red móvil. Es importante mencionar, respecto de las empresas seleccionadas que, de acuerdo con el Plan Nacional de Telecomunicaciones 2011-2015, la COPACO, Personal y dos empresas más concentran en conjunto cerca del 95% del mercado<sup>99</sup>.

En cuanto al servicio de Internet residencial se resalta que las cuatro empresas incluidas que tienen ofertas comerciales para hogares incluyen planes sin límite de transferencia de datos. ChacoNet adicionalmente, ofrece servicios con límite de transferencia de datos, para los “planes Full” la navegación está configurada para que no se puedan descargar archivos grandes por P2P y contenido no apto para menores. De igual manera, en la oferta de Internet residencial se encontró que la COPACO y Tigo ofrecen paquetes que incluyen otras prestaciones como telefonía y / o televisión, sin embargo no se evidencian restricciones para contratar solamente el servicio de Internet.

Ahora bien, en relación con la oferta comercial para el servicio de Internet móvil los prestadores que se evaluaron tienen planes sin límite de transferencia de datos; y por su parte, Claro y Tigo también incluyen dentro de su oferta planes con límite de transferencia de datos. Las dos empresas ofrecen junto

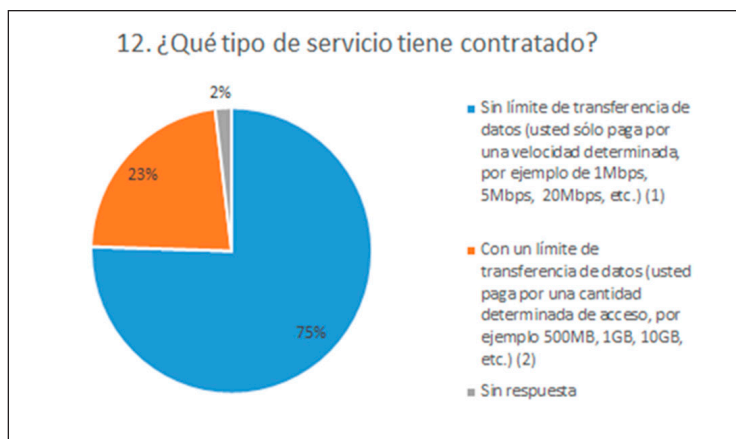
con estos planes el acceso ilimitado a algunas aplicaciones o servicios, Claro ofrece el servicio de Claro Música gratis por 3 meses para escuchar música en todos los dispositivos aún sin conexión a Internet, por su parte Tigo también ofrece un servicio de música gratis a través de la plataforma de Deezer y WhatsApp gratis que significa, de acuerdo con lo que plantea el ISP, que “las cargas o descargas de textos, nota de voz, videos y fotos desde esta aplicación no utilizarán los MB asignados en el Paquete. La vigencia de este adicional es hasta la terminación de vigencia del paquete o plan”<sup>100</sup>.

La compañía Personal ofrece dentro de sus planes residenciales, que son técnicamente conexiones móviles, planes por megas e ilimitados por días con determinada velocidad de navegación, además planes de prepago con beneficios sin costo adicional que dan a los suscriptores la posibilidad de navegación con las siguientes particularidades: redes sociales ilimitadas (google plus, facebook, myspace, orkut, twitter, yfrog, twitpic, Hi5, Badoo, Bebo, LinkedIn, Sonico, Fotolog, Friendster), chat (Google Talk, Yahoo messenger, Windows Live Messenger, Skype), mail (Yahoo, Hotmail, Gmail) y nube. Además, en estos planes también se ofrece el servicio de navegación gratis toda la noche y el servicio de seguridad de Avira<sup>101</sup>. De igual manera, Personal incluye como parte de su servicio navegación gratis toda la noche.

### **Sondeo de opinión**

En el caso de Internet residencial en Paraguay, el 87.10% (54 personas) expresaron que cuentan con un plan de Internet para su hogar<sup>102</sup>, de las cuales el 52.83% lo tienen contratado con Tigo, el 26.42% con Copaco, el 15.09% con Personal y el 1.89% con Cable Onda. Frente al tipo de servicio que tienen contratado, como se evidencia en la gráfica la mayoría expresan que corresponde a un servicio “Sin límite de transferencia de datos (sólo paga por una velocidad determinada, por ejemplo de 1Mbps, 5Mbps, 20Mbps, etc.)”. Al igual que en el caso de México y los demás países, la mayoría (54.72%) manifiestan que el servicio contratado incluye servicios adicionales como televisión y telefonía (planes o combos). Ahora bien, frente a la pregunta de si “¿Su plan incluye otros beneficios sin costo adicional (por ejemplo acceso a otras aplicaciones o servicios como Antivirus, streaming de video o música por demanda - claro TV, spotify- u otros)?” el 90.57% (48 personas) responden que no. En relación con los cambios en la calidad de conexión a Internet, el 50.94% expresa que los percibe con frecuencia.

**Gráfica 16.** Tipo de servicio contratado para Internet residencial. Paraguay

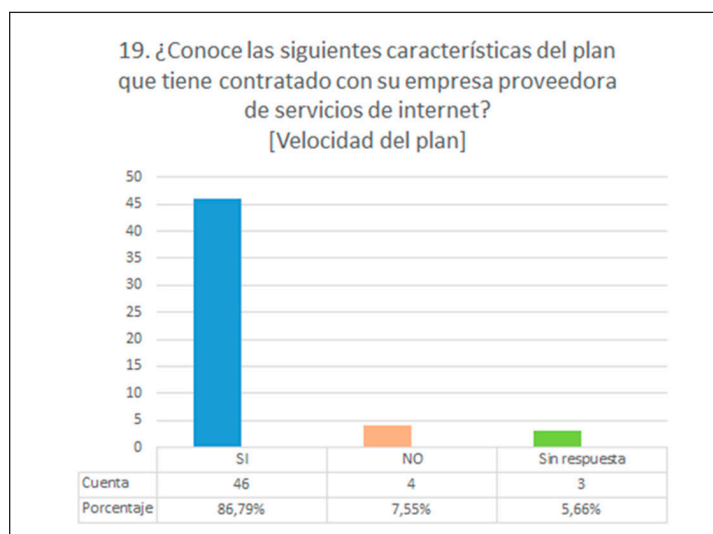


Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación Karisma a la pregunta ¿Qué tipo de servicio tiene contratado? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

Las gráficas que se presentan a continuación, dan cuenta de los conocimientos que las personas que respondieron a la encuesta manifiestan tener acerca de determinadas características de su plan de Internet residencial.

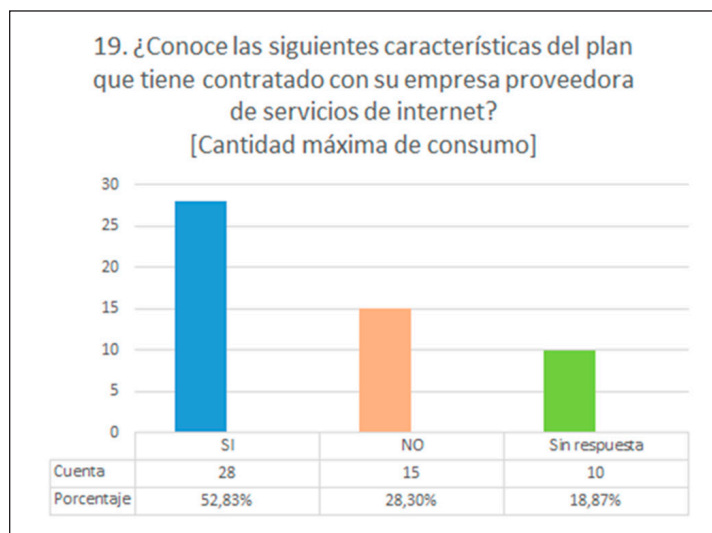
**Gráfica 17.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Velocidad del Plan. Paraguay



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Velocidad del plan] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

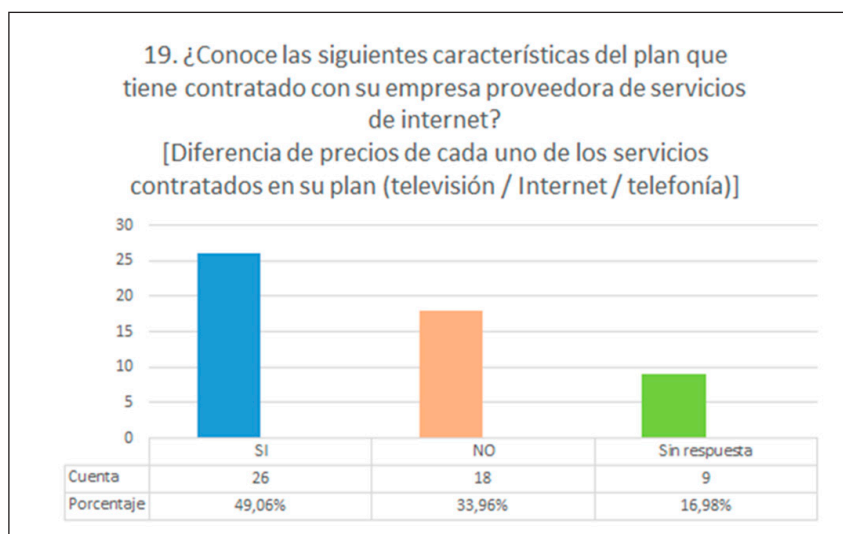
**Gráfica 18.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Cantidad máxima de consumo. Paraguay



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Cantidad máxima de consumo] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

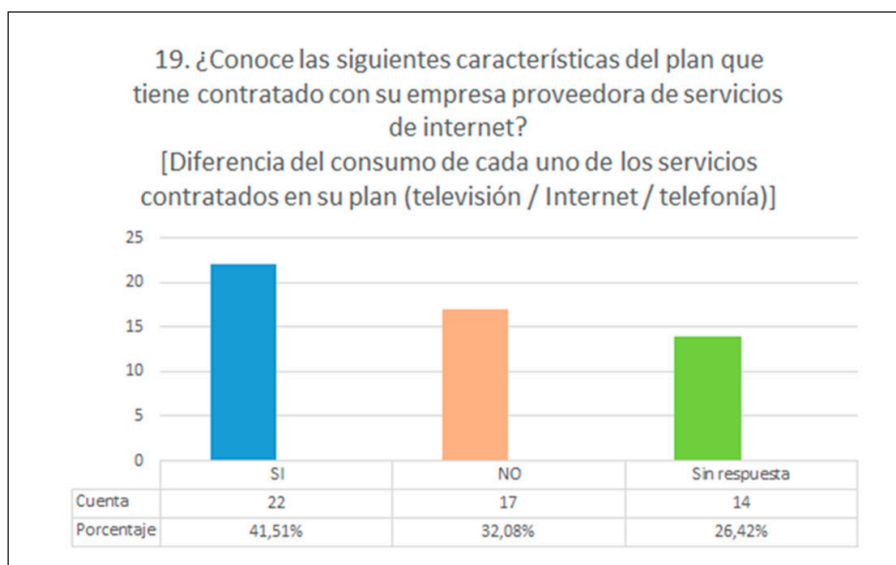
**Gráfica 19.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). Paraguay



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía)] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

**Gráfica 20.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). Paraguay

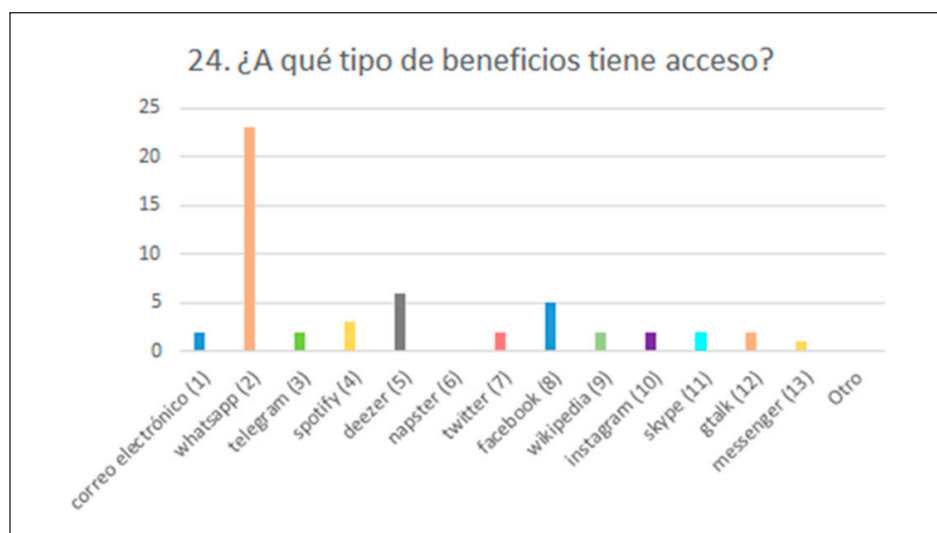


Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía)] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

En cuanto al Internet para móviles el 83.97% de los que respondieron a la encuesta manifestaron tener un plan de Internet en su celular (16.13% responden que no); para este servicio, el principal proveedor es Tigo (53.06% de los encuestados responden tener contratado un plan con este operador), seguido de Personal (34.69%),<sup>103</sup> Digicel (2.04%) y finalmente, Vox (2.04%). Ahora bien, en relación con el servicio que tienen contratado, el 51.02% (25 personas) manifestó que el tipo de plan de Internet que tienen es “Con un límite de transferencia de datos (el pago que hace está limitado por una cantidad determinada de acceso, por ejemplo 500MB, 1GB, 10GB, etc, con vigencia de un día, una semana, un mes, etc)” y el 36.73% (18 personas) responde que tienen el mismo plan con otros servicios sin costo adicional como WhatsApp, correo electrónico o Facebook. En este mismo sentido, frente a la pregunta “¿Los beneficios de su plan incluyen acceso a servicios ilimitados sin costo adicional?” un mayor porcentaje de personas 46.94% (23 personas) responden que sí. La siguiente gráfica muestra los tipos de beneficios a los que se tiene acceso.

**Gráfica 21.** Tipos de beneficios de acceso a servicios ilimitados sin costo adicional incluidos en el Plan de Internet móvil. Paraguay



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿A qué tipo de beneficios tiene acceso? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

## Panamá

### Infraestructura

En Panamá, la población es de 3.975.404. De este total el número de suscriptores a Internet fijo es 316.696 (2014 e)<sup>104</sup> y el número de suscriptores a Internet móvil es de 6.205.283 (de los cuales 5,576,133 tienen el servicio Prepago y 629.150 por Contrato)<sup>105</sup>. El porcentaje de penetración de Internet en el país es de 95.75%; el porcentaje de cobertura de la población es de 95.75%; el porcentaje de cobertura del territorio es de 37.71% y el porcentaje de uso de Internet es de 1,664,556<sup>106</sup>.

### Regulación

Panamá cuenta con algunas leyes sobre telecomunicaciones ( Ley 31 de 1996<sup>107</sup> modificada por la Ley 24 de 1999<sup>108</sup>) pero no está regulada la prestación del servicio de Internet de manera integral. Por esa razón, la Autoridad Nacional de Servicios Públicos (ASEP) inició una consulta pública para determinar a través de una ley las condiciones y parámetros de calidad para Internet.

Según el documento que se pone a consideración general, una de las obligaciones de los ISP sería la “No Restricción” (Art. 3 Num 9)<sup>109</sup>. Según esta

obligación, el ISP no puede bloquear, restringir o discriminar “el derecho de cualquier usuario a acceder a páginas web o el uso de aplicaciones en la red sin previa autorización escrita del usuario o de la autoridad competente”. Esta redacción presenta dos dificultades:

Primero, se refiere al derecho a acceder a “páginas web” o al uso de “aplicaciones en la red”. Podría mencionar servicios, contenidos o desarrollos, con el fin de incluir sin ambigüedad toda clase de tráfico que puede pasar por Internet. Segundo, puede ser que a través de una autorización se restrinja el acceso a Internet. Esa autorización puede provenir del usuario, por lo que el ISP puede incluir dentro del contrato restricciones que resulten en una afectación del principio de *neutralidad de la red*. Pero también la ASEP puede autorizar una restricción, de forma que, a pesar de que el texto tal como está actualmente quede aprobado, la autoridad puede determinar hasta qué punto y cómo funcionaría efectivamente la *neutralidad de la red*. El período de consultas se cerró el 8 de junio de 2015.

### **Oferta Comercial**

Para el análisis de las ofertas comerciales de Panamá se tuvieron en cuenta las siguientes empresas: Claro, Cable Onda, Cable and Wireless, Movistar y Digicel. De estas Claro y Cable and Wireless ofrecen el servicio de Internet residencial y móvil. Cable Onda el servicio de Internet residencial; y, Movistar y Digicel el servicio de Internet móvil. En general, se observan características similares a lo que sucede en los demás países. Sin embargo, es preciso mencionar que en algunos casos no hay información específica sobre los planes y solo se mencionan la velocidad y el nombre que las compañías dan al mismo, por lo cual se hace más complicado el análisis.

Las tres compañías que ofrecen el servicio de Internet residencial ofrecen planes sin límite de transferencia de datos. De otro lado, Cable and Wireless y Cable Onda ofrecen paquetes que incluyen el servicio adicional de televisión y/o telefonía fija. En el caso de Cable Onda hay que precisar que los usuarios solo pueden tener acceso al servicio de Internet si contratan al menos otro servicio adicional y que dentro de su oferta ofrecen el servicio adicional de Caller ID on TV (que es la posibilidad de administrar las llamadas entrantes desde el televisor). De otro lado, Cable and Wireless incluye como beneficios adicionales para sus suscriptores el servicio de ESPN PLAY.

En las ofertas de Internet móvil, tanto Claro, Cable and Wireless, Movistar y Digicel tienen planes sin límite de transferencia de datos. También se incluye dentro de la oferta de Cable and Wireless planes con límite de transferencia de

datos en donde se encuentran planes por días con un número determinado de megas; de igual manera Digicel tiene planes con oferta de Internet, minutos y mensajes por días. Estos, ofrecen el servicio de datos gratis en las noches.

Dentro de estas ofertas también se evidencian planes con límite de transferencia de datos que adicionalmente incluyen acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones; al respecto en el caso de Claro la empresa ofrece el servicio de Claro Música gratis (regalan el primer mes una vez descargada la aplicación y activada en una línea Claro). Digicel ofrece los servicios para Blackberry de BB Messenger, correo electrónico y navegación por Internet ilimitados. También se puede resaltar que Movistar ofrece para los paquetes de datos prepago de B/.5 (precio en moneda local) en adelante 2GB de LTE gratis para la navegación y el servicio exclusivo de Napster (para escuchar música) haciendo pagos adicionales a los planes.

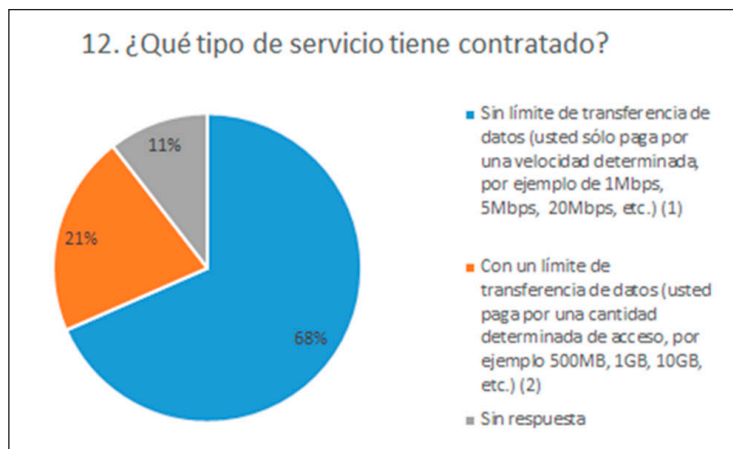
En el marco de la Cumbre de las Américas, el Presidente de la República de Panamá, Juan Carlos Varela presentó el lanzamiento de Internet.org en Panamá de la mano de Digicel. La implementación generó críticas por parte de la sociedad civil panameña para quienes un debería revisarse las políticas de Internet.org para evitar una afectación del principio de neutralidad en la red en Panamá.<sup>110</sup>

### **Sondeo de opinión<sup>111</sup>**

En el caso de Internet residencial en Panamá, 90.48% (38 de las 44 personas que respondieron la encuesta) expresaron que tienen contratado un plan de Internet para su hogar (3 personas - 7.14% - respondieron que no), de las cuales 47.37% lo tienen con Cable Onda, 42.11% con Cable and Wireless, 2.63% con Claro y 2.63% con Movistar. Frente al tipo de servicio que tienen contratado, como se evidencia en la gráfica la mayoría expresan que corresponde al servicio “Sin límite de transferencia de datos (sólo paga por una velocidad determinada, por ejemplo de 1Mbps, 5Mbps, 20Mbps, etc.)”. Al igual que en los demás países, quienes respondieron a la encuesta manifiestan que el servicio contratado incluye servicios adicionales como televisión y telefonía (planes o combos). Frente a la pregunta “¿Su plan incluye otros beneficios sin costo adicional (por ejemplo acceso a otras aplicaciones o servicios como Antivirus, streaming de video o música por demanda - claro TV, spotify- u otros)?” 89.49% (34 personas) responden que no. En relación con los cambios en la calidad de conexión a Internet, las respuestas son más variadas en comparación con los otros países, en el caso de Panamá el 26.32% (10 personas) responden que lo evidencian con frecuencia, en la misma proporción responden que casi nunca, el 21.05% (8 personas) responden que nunca y el 18.42% (7 personas) responde que percibe los cambios siempre.



**Gráfica 22.** Tipo de servicio contratado para Internet residencial. Panamá

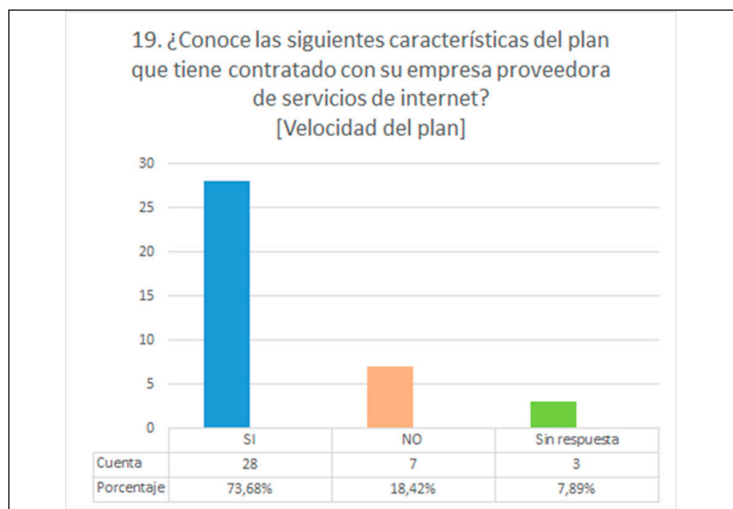


Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación Karisma a la pregunta ¿Qué tipo de servicio tiene contratado? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

Al igual que en el caso de los demás países, a continuación se exponen gráficas que dan cuenta de los conocimientos que las personas que respondieron a la encuesta manifiestan tener acerca de determinadas características de su plan de Internet residencial.

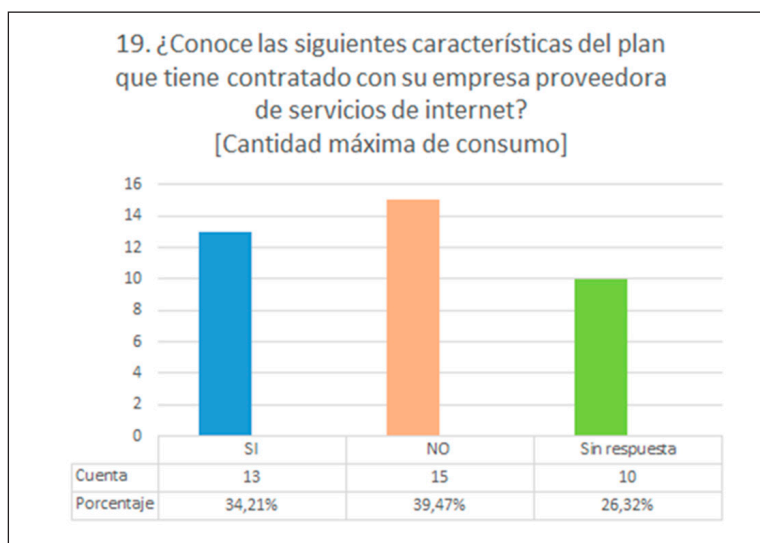
**Gráfica 23.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Velocidad del Plan. Panamá



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Velocidad del plan] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

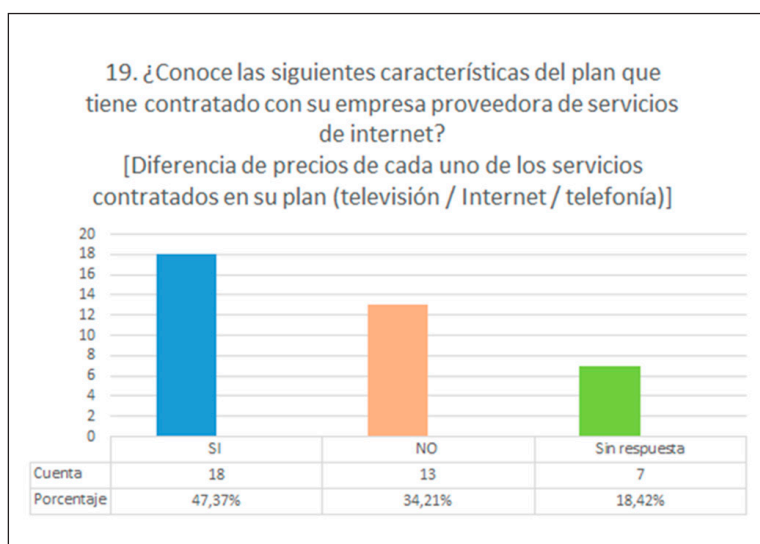
**Gráfica 24.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Cantidad máxima de consumo. Panamá



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Cantidad máxima de consumo] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

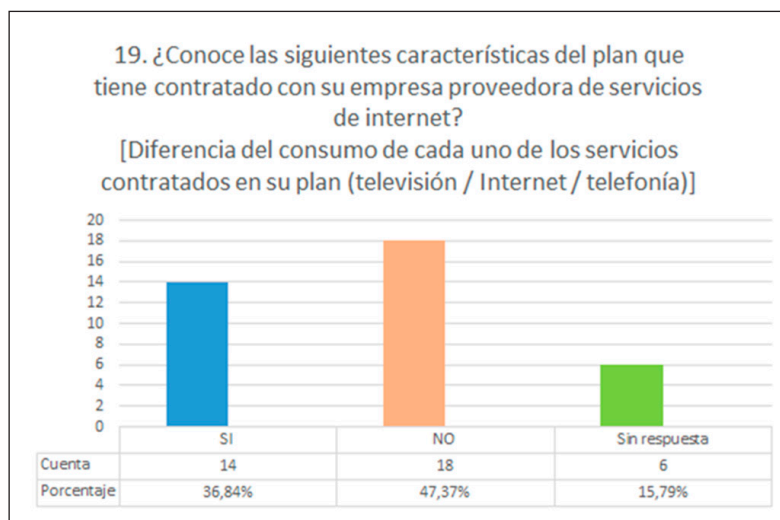
**Gráfica 25.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). Panamá



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Diferencia de precios de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía)] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

**Gráfica 26.** Conocimientos sobre las características del plan de Internet residencial. Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía). Panamá

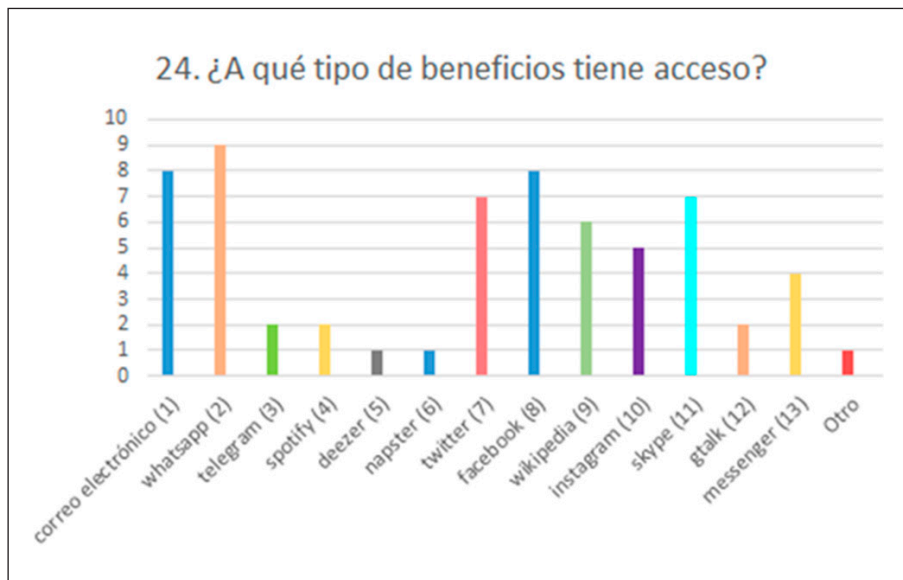


Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Conoce las siguientes características del plan que tiene contratado con su empresa proveedora de servicios de internet? [Diferencia de consumo de cada uno de los servicios contratados en su plan (televisión / Internet / telefonía)] como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

En cuanto al servicio de Internet para móviles el 92.86% de quienes respondieron manifestaron tener un plan de Internet en su celular (7.14% responden que no); en este caso, el principal proveedor de servicio de Internet es Claro (35.90% de los encuestados responden tener contratado un plan con este operador), seguido de Cable and Wireless (33.33%), Movistar (15.38%) y Digicel (10.26%)<sup>112</sup>. En relación con el tipo de servicio, el 56.41% (16 personas) manifestó que el tipo de plan de Internet que tienen contratado es “Con un límite de transferencia de datos (el pago que hace está limitado por una cantidad determinada de acceso, por ejemplo 500MB, 1GB, 10GB, etc, con vigencia de un día, una semana, un mes, etc)”, el 30.71% tienen contratado un plan “Sin límite de transferencia de datos (usted paga por una velocidad determinada, por ejemplo de 1Mbps, 5Mbps, 20Mbps, etc.)” y el 5.13% (2 personas) responde que tienen un plan con límite de transferencia de datos como el descrito antes pero que incluye otros servicios sin costo adicional como WhatsApp, correo electrónico o Facebook. Sin embargo, esta última respuesta se contradice con la dada a la pregunta “¿Los beneficios de su plan incluyen acceso a servicios ilimitados sin costo adicional?” en donde un mayor porcentaje de personas 25.64% (10 personas) responden sí<sup>113</sup>. La siguiente gráfica muestra los tipos de beneficios a los que se tiene acceso.

**Gráfica 27.** Tipos de beneficios de acceso a servicios ilimitados sin costo adicional incluidos en el Plan de Internet móvil. Panamá



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿A qué tipo de beneficios tiene acceso? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

## Anexo 2. Formulario de evaluación de ofertas comerciales de acceso a Internet

### 1. Internet Residencial

**Nombre de la empresa:**

**Tipo de servicio:** Residencial

1. ¿Tiene la empresa acuerdos, convenios o contratos de exclusividad con proveedores de servicios, de contenidos, de aplicaciones?

- a. Sí
- b. No

*Si la respuesta es afirmativa, indique cuáles.*

2. ¿Tiene la empresa planes que restringen el acceso de los usuarios a contenidos específicos?

- a. Sí
- b. No

*Si la respuesta es sí, ¿en qué casos?*

3. ¿Ofrece la empresa diferentes precios según el tipo de tecnologías que usa para proveer el servicio (ADSL, fibra óptica)?

- a. Sí
- b. No

*Si la respuesta es sí, ¿cuáles son las diferencias en tarifas? ¿son claras para el usuario o usuaria?*

4. ¿Las velocidades asociadas con el ancho de banda contratado que se ofrece en cada plan son constantes o existe variación por reuso?
  - a. Sí
  - b. No

*Si la respuesta es afirmativa, ¿cómo se realiza la gestión de ancho de banda? ¿con qué criterios? ¿Se especifica esta información a los usuarios y usuarias?*

5. ¿Discrimina la empresa en la descripción del plan los costos derivados de cada uno de los servicios de pago cuando se trata de planes que incluyen varios servicios (telefonía fija, televisión, Internet)?
  - a. Sí
  - b. No

## 2. Internet Móvil

**Nombre de la empresa:**

**Tipo de servicio: Móvil**

1. ¿Tiene la empresa acuerdos, convenios o contratos de exclusividad con proveedores de servicios, de contenidos, de aplicaciones?
  - a. Sí
  - b. No

*Si la respuesta es afirmativa, indique cuáles.*

2. Dentro de los planes de Internet que ofrece la empresa, ¿hay oferta de uso de aplicaciones de manera gratuita?
  - a. Sí
  - b. No

*Si la respuesta es afirmativa, indique cuáles*

3. ¿Se puede identificar en los paquetes de navegación que ofrece la empresa acceso diferenciado a datos a partir del sitio de origen, contenido, plataforma, equipos u otros?

- a. Sí
- b. No

*Si la respuesta es sí, ¿en qué casos?*

4. ¿La empresa varía la velocidad de descarga o subida de datos según la aplicación o el tipo de contenidos ?

- a. Sí
- b. No

*Si la respuesta es sí, ¿en qué casos? ¿Se comunica a los usuarios y usuarias las causas de esta situación?*

5. ¿Tiene la empresa acuerdos comerciales con proveedores de servicios que obligan a los usuarios o usuarias hacer uso de una determinada aplicación (ej. Tigo Deezer o ETB Spotify)?

- a. Sí
- b. No

*Si la respuesta es sí, ¿en cuáles casos?*

6. ¿Tiene la empresa planes que restringen el acceso de los usuarios a contenidos específicos?

- a. Sí
- b. No

*Si la respuesta es sí, ¿en qué casos?*

7. ¿Ofrece la empresa planes en los que no es posible hacer descargas de Internet?

- a. Sí
- b. No

*Si la respuesta es sí, ¿en qué casos?*

8. ¿Tiene la empresa planes que restringe el acceso a determinadas aplicaciones, alguna página web, entre otros?

- a. Sí
- b. No

*Si la respuesta es sí, ¿en qué casos?*

9. ¿Ofrece la empresa ofrece planes sin límite?

- a. Sí
- b. No

10. Si la anterior fue SI ¿Especifica la empresa el consumo que hizo de las aplicaciones incluidas dentro de los planes sin límite?

- a. Sí
- b. No

*Si la respuesta es negativa, ¿cómo se informa al usuario o usuaria cual ha sido el uso de Internet?*



## Anexo 3. Consolidado de la información de ofertas comerciales de acceso a Internet según categorías de análisis

**Cuadro 3.** Consolidado de la información de ofertas comerciales de acceso a Internet según las categorías de análisis

ECUADOR	
Compañías evaluadas: Claro (Residencial y Móvil)	
Internet Residencial	
Sin límite de transferencia de datos	SI
Con un límite de transferencia de datos	NO
Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV	X
Beneficios sin costo adicional	NO
Internet Móvil	
Sin límite de transferencia de datos	SI
Con un límite de transferencia de datos	SI
Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones	“SI - Planes para Blackberry con mensajería instantánea para: Windows Live Messenger, Google Talk, ICQ, AIM y Yahoo Messenger. Servicio disponible para Microsoft Exchange, Lotus/Domino y Novel Groupwise. Planes para móviles con acceso ilimitado a redes sociales como Facebook, Twitter y whatsapp”
Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones	SI
Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones	NO
<b>Observaciones:</b> Para internet residencial ofrecen 3 cuentas de correo electrónico con capacidad de 10 GB.	

<b>Compañías evaluadas: TV Cable (Residencial)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	NO
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	SI - Servicio Triple Pack que tiene beneficios como aumento de la velocidad de navegación gratis dependiendo del plan que se adquiera y las modalidades de pago.
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	SI - Acuerdo comercial con McAfee (el cliente recibe dos meses sin costo). ESPN Play y Turbo
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Compañías evaluadas: Etapa EP (Residencial)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	NO
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	SI - Oferta de Planes Super Duo Pack (televisión + internet de alta velocidad)
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	NO
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A

<b>Compañías evaluadas: CNT (Residencial)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	SI - CNT ofrece el Plan Estudiantil que es “un plan de internet especialmente diseñado para estudiantes de colegio y universidad. Controla la navegación en días de clases y limita tu internet a temas y recursos de investigación. No olvides que los fines de semana podrás divertirte ilimitadamente”.
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	SI -CNT PACK con los servicios de Telefonía Fija - Internet Fijo - Televisión DTH; el cliente que lo contrata obtiene un descuento del 10% o 15% al realizar un Dúo o Triple CNT PACK.
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	NO
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Compañías evaluadas: Movistar (Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	N/A
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	N/A
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	SI - Planes por días con un número determinado de megas
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - Ofrece el servicio de Facebook y Whatsapp ilimitado
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - Existen planes exclusivos para redes sociales (Facebook y Whatsapp)
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO

## PANAMÁ

### Compañías evaluadas: Claro (Residencial y Móvil)

#### Internet Residencial

Sin límite de transferencia de datos	SI
Con un límite de transferencia de datos	NO
Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV	NO
Beneficios sin costo adicional	NO

#### Internet Móvil

Sin límite de transferencia de datos	SI - La empresa ofrece planes 3G y 4G sin límite de navegación en internet. En el caso de los planes 3G mencionan que una vez consumida la capacidad máxima contratada, la velocidad será de 128 Kbps
Con un límite de transferencia de datos	NO
Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones	NO
Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones	NO
Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones	NO

**Observaciones:** La empresa ofrece el servicio de Claro Música gratis y regalan el primer mes una vez descargada la aplicación y activada en una línea Claro

### Compañías evaluadas: Cable Onda (Residencial)

#### Internet Residencial

Sin límite de transferencia de datos	SI
Con un límite de transferencia de datos	NO
Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV	SI - La empresa ofrece paquetes que incluyen el servicio adicional de televisión y / o telefonía
Beneficios sin costo adicional	NO

#### Internet Móvil

Sin límite de transferencia de datos	N/A
Con un límite de transferencia de datos	N/A
Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones	N/A
Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones	N/A
Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones	N/A

**Observaciones:** Los paquetes ofrecen el servicio adicional de Caller ID on TV (que es la posibilidad de administrar las llamadas entrantes desde el televisor).

<b>Compañías evaluadas: Cable and Wireless (Residencial y Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
Sin límite de transferencia de datos	SI
Con un límite de transferencia de datos	NO
Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV	SI
Beneficios sin costo adicional	SI - Todos los planes de Internet ofrecen gratis cuenta de email con 10GB de capacidad Powered by Google. ESPN Play
<b>Internet Móvil</b>	
Sin límite de transferencia de datos	SI
Con un límite de transferencia de datos	SI - Planes por días con un número determinado de megas
Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones	NO
Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones	NO
Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones	NO
<b>Compañías evaluadas: Movistar (Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
Sin límite de transferencia de datos	N/A
Con un límite de transferencia de datos	N/A
Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV	N/A
Beneficios sin costo adicional	N/A
<b>Internet Móvil</b>	
Sin límite de transferencia de datos	SI
Con un límite de transferencia de datos	NO
Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones	NO
Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones	NO
Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones	NO
<b>Observaciones:</b> El PSI ofrece para los paquetes de datos prepago de B/.5 (precio en moneda local) en adelante 2GB de LTE gratis para la navegación. También ofrece el servicio exclusivo de Napster haciendo pagos adicionales a los planes.	

<b>Compañías evaluadas: Digicel (Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	N/A
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	N/A
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	SI - Planes con oferta de internet, minutos y mensajes por días. Estos planes ofrecen el servicio de Data gratis en las noches
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - Los servicios para Blackberry de BB Messenger, correo electrónico y navegación por internet son ilimitados
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Observaciones:</b> Oferta especial de “Data gratis durante todas las noches por un año” con algunas restricciones	
<b>PARAGUAY</b>	
<b>Compañías evaluadas: Claro (Residencial y Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	NO
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	NO
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	NO
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - Ofrece el servicio de Claro Música gratis por 3 meses para escuchar música en todos los dispositivos aún sin conexión a internet
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Observaciones:</b> Señala que una vez consumida la capacidad contratada, pagando un monto adicional se puede recuperar la navegación hasta la máxima velocidad según el plan contratado o en su defecto navegar a velocidad reducida.	

<b>Compañías evaluadas: Copaco (Residencial)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	NO
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	SI - La compañía ofrece planes doble play (internet y televisión) y triple play (internet, televisión, llamadas telefónicas) que están dirigidos a clientes que contratan Internet ADSL STANDARD o PREMIUM, IPTV y LÍNEA TELEFÓNICA al mismo tiempo, o ya poseen Línea Telefónica y/o Internet ADSL y solicitan acceder al Plan Triple Play o Doble Play. Dentro de los planes que ofrece está el de CLICK 90 permite al cliente acceder al Servicio de Internet con la tecnología de ADSL, con la asignación de un tiempo de noventa (90) horas mensuales de navegación con el ancho de Banda contratado. Una vez consumido el tiempo asignado dentro del mes, puede seguir navegando con un Ancho de Banda de 128 kbps hasta el final del mes.
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	NO
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Observaciones:</b> Tiene servicios exclusivos para los clientes de VOX (que pertenece al mismo grupo comercial), entre los cuales se encuentran tarifas reducidas en los planes de 4G LTE.	
<b>Compañías evaluadas: Personal (Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	N/A
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	N/A

<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI - Ofrecen planes por megas e ilimitados por días con determinada velocidad de navegación
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - La empresa ofrece en sus planes prepago la posibilidad de navegación con los siguientes beneficios: redes sociales ilimitadas (google plus, facebook, myspace, orkut, twitter, yfrog, twitpic, Hi5, Badoo, Bebo, LinkedIn, Sonico, Fotolog, Friendster), chat (Google Talk, Yahoo messenger, Windows Live Messenger, Skype), mail (Yahoo, Hotmail, Gmail) y nube. Además el servicio de seguridad de Avira.
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - La compañía ofrece el servicios de “pack” para contratar más servicios con el proveedor.
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Observaciones:</b> Se ofrece el servicio de navegación gratis toda la noche. En relación con esto, también se advierte que hay variación en la velocidad de navegación alcanzada la cual dependerá de la factibilidad técnica y del horario en el que el suscriptor se conecte.	
<b>Compañías evaluadas: ChacoNet (Residencial)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	SI - para los “planes Full” la navegación está configurada para que no se pueda descargar archivos grandes por P2P y contenido no apto para menores
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	SI
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	NO
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Compañías evaluadas: Tigo (Residencial y Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	NO
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	SI - Ofrecen el servicio de internet y televisión en paquete
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	NO



<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	SI - Tigo incluye dentro de sus ofertas planes por días.
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - La mayoría de los planes que ofrece la empresa tienen whatsapp gratis significa que “las cargas o descargas de textos, nota de voz, videos y fotos desde esta aplicación NO utilizarán los MB asignados en el Paquete. La vigencia de este adicional es hasta la terminación de vigencia del paquete o plan”. Además ofrece el servicio de Deezer gratis.
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Compañías evaluadas: Vox (Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	N/A
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	N/A
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	NO
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Observaciones:</b> No hay suficiente información en la página web	
<b>COLOMBIA</b>	
<b>Compañías evaluadas: Claro (Residencial y Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	NO
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	SI - Ofrece los combos “Triple Play” y además advierte que las velocidades ofrecidas para el servicio de internet están disponibles únicamente adquiriendo el paquete mencionado
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	SI - Ofrece a sus suscriptores la opción de “productos complementarios” dentro de los que se encuentran: seguridad y anti-virus con McAfee que se puede pagar en la factura mensual y acceso a Zonas wifi Claro (zonas públicas) sin costo adicional

<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - Señala para algunos planes que “una vez consumida la capacidad de navegación incluida en el paquete podrá acceder a los servicios de Chat (Whatsapp, Joyn, Yahoo Messenger, Gtalk.), Mail y Redes Sociales (Facebook, Twitter y MySpace)”. Además, ofrece el servicio de Claro Música gratis por 3 meses
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - Existen planes exclusivos para redes sociales (Facebook y Whatsapp)
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Observaciones:</b> Señalan que las ofertas varían según el estrato socio económico, por lo que refiere que: La velocidad de 1 Mega solo está disponible para estratos 1 y 2 que pertenecen al proyecto de Hogares Digitales. La velocidad de 3 Megas solo está disponible en estratos 1 y 2. La velocidad de 5 Megas solo está disponible en estratos 1, 2, 3 y 4. La velocidad de 10 y 20 Megas están disponibles en todos los estratos.	
<b>Compañías evaluadas: Movistar (Residencial y Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	NO
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	SI - Ofrece paquetes con prestaciones de servicios adicionales
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	NO
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - Las aplicaciones que se pueden utilizar de manera gratuita varían de acuerdo con el plan contratado, en general los planes incluyen whatsapp ilimitado o gratis, que se traduce en una vez utilizada la totalidad de los MB incluidos en el plan el o la usuaria podrán seguir utilizando este servicio de mensajería hasta la fecha de corte o siguiente recarga. Adicionalmente, ofrece el servicio de Napster gratis para algunos planes
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO

<b>Compañías evaluadas: Tigo (Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
Sin límite de transferencia de datos	N/A
Con un límite de transferencia de datos	N/A
Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV	N/A
Beneficios sin costo adicional	N/A
<b>Internet Móvil</b>	
Sin límite de transferencia de datos	SI
Con un límite de transferencia de datos	SI - Tigo incluye dentro de sus ofertas planes por días.
Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones	SI - El PSI ofrece el servicio de planes infinitos en donde el o la usauria puede escoger entre: WhatsApp y/o Facebook y/o Música (con la plataforma de Deezer) infinitos sin consumo de datos. (También se puede adquirir el plan con recursos de voz infinitos para hablar a móviles y fijos en Colombia, Estados unidos, Canadá y puerto Rico. Recursos de voz infinitos para hablar a móviles Tigo. Recursos infinitos para hablar entre tus favoritos “Familia y Amigos” Mensajes de Texto infinitos.)
Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones	NO
Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones	NO
<b>Observaciones:</b> Tigo Colombia esta viculado al desarrollo del programa de Facebook Internet.org	
<b>MÉXICO</b>	
<b>Compañías evaluadas: Telmex (Residencial)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
Sin límite de transferencia de datos	SI
Con un límite de transferencia de datos	NO
Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV	SI - Telmex ofrece paquetes que incluyen servicios adicionales como telefonía y televisión. Las personas que contratan los paquetes tienen precios mas bajos en los servicios.
Beneficios sin costo adicional	SI - La compañía ofrece el servicio Claro Video sin costo para los paquetes (internet y telefonía).
<b>Internet Móvil</b>	
Sin límite de transferencia de datos	N/A
Con un límite de transferencia de datos	N/A
Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones	N/A
Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones	N/A
Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones	N/A

<b>Compañías evaluadas: Cablemás (Residencial)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	NO
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	SI - Ofrece paquetes que incluyen servicios adicionales como telefonía y televisión.
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	NO
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Compañías evaluadas: Axtel (Residencial)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	NO
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	SI - La empresa ofrece el servicio de internet junto con el de telefonía
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	NO
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	N/A
<b>Compañías evaluadas: Telcel (Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	N/A
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	N/A

<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - Los planes ofrecen el servicio de redes sociales gratis para uso dentro del país
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO
<b>Compañías evaluadas: Movistar (Móvil)</b>	
<b>Internet Residencial</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	N/A
<b>Oferta de paquetes que incluye otras prestaciones como telefonía fija y/o TV</b>	N/A
<b>Beneficios sin costo adicional</b>	N/A
<b>Internet Móvil</b>	
<b>Sin límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos</b>	SI
<b>Con un límite de transferencia de datos + acceso ilimitado a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - Dentro de los planes incluye la licencia de uso Spotify Premium sin costo adicional. Además del uso ilimitado de Facebook, Twitter, WhatsApp.
<b>Acceso pago solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	SI - Existen planes exclusivos para redes sociales (Facebook y Whatsapp)
<b>Acceso gratuito solo a algunos servicios o aplicaciones</b>	NO

Fuente: Basado en la investigación hecha por la Fundación Karisma durante el segundo semestre de 2015 que se encuentra en el Anexo 1. Análisis por país

## Anexo 4. Respuestas al formulario de evaluación de ofertas comerciales de acceso a Internet por país y por operador

### Colombia

**ISP:** Claro, Movistar, Tigo

**Planes residenciales evaluados:** Claro, Movistar

**Planes para celulares evaluados:** Claro, Movistar, Tigo

La información de las ofertas comerciales fue recopilada por Fundación Karisma entre mayo-septiembre de 2015 y se hizo la verificación por parte de la Fundación Karisma entre enero-febrero 2016. La base de datos que recopila esta información se puede consultar y descargar en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina>

### Ecuador

**ISP:** Claro, TV Cable, Etapa EP, CNT, Movistar

**Planes residenciales evaluados:** Claro, TV Cable, Etapa EP, CNT

**Planes para celulares evaluados:** Claro, Movistar, CNT

La información de las ofertas comerciales fue recopilada por Fundación Karisma entre mayo-septiembre de 2015 y se hizo la verificación por parte de Apertura Radical y APC entre enero-febrero 2016. La base de datos que recopila esta información se puede consultar y descargar en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina>

## México

**ISP:** Telmex, Cablemás, Axtel, Telcel, Movistar

**Planes residenciales evaluados:** Telmex, Cablemás, Axtel

**Planes para celulares evaluados:** Telcel, Movistar

La información de las ofertas comerciales fue recopilada por Fundación Karisma entre mayo - septiembre de 2015 y se hizo la verificación por parte de R3D la entre enero - febrero 2016. La base de datos que recopila esta información se puede consultar y descargar en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina>

## Panamá

**ISP:** Claro, Cable Onda, Cable & Wireless, Movistar, Digicel

**Planes residenciales evaluados:** Claro, Cable Onda, Cable & Wireless

**Planes para celulares evaluados:** Claro, Cable & Wireless, Movistar, Digicel

La información de las ofertas comerciales fue recopilada por Fundación Karisma entre mayo - septiembre de 2015 y se hizo la verificación por parte de IPANDETEC la entre enero - febrero 2016. La base de datos que recopila esta información se puede consultar y descargar en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina>

## Paraguay

**ISP:** Claro, Copaco, Tigo, ChacoNet, Vox, Personal

**Planes residenciales evaluados:** Claro, Copaco, Tigo, ChacoNet

**Planes para celulares evaluados:** Claro, Tigo, Vox, Personal

La información de las ofertas comerciales fue recopilada por Fundación Karisma entre mayo - septiembre de 2015 y se hizo la verificación por parte de TEDIC la entre enero - febrero 2016. La base de datos que recopila esta información se puede consultar y descargar en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina>

## Anexo 5. Sondeo de percepción

Como parte de la metodología implementada para este informe, se llevó a cabo, a través de una encuesta en línea, un sondeo de percepción que tuvo como objetivo identificar qué tanto conocen las personas usuarias las condiciones de los planes que tienen contratados para Internet residencial y móvil. También se preguntó acerca del conocimiento de las personas en la región del principio de *neutralidad de la red* y su importancia. Es necesario indicar que el alcance de este sondeo es exploratorio. El sondeo se realizó a través de un formulario en línea que estuvo disponible desde el 23 Octubre hasta el 17 de Diciembre de 2015. Las diferentes organizaciones que colaboran en el estudio lo difundieron a través de diferentes redes sociales. De las preguntas de caracterización inferimos que quienes contestan son esencialmente personas que acceden a Internet de forma muy frecuente, que no podrían tomarse como los usuarios promedio en la región.

Se recogieron un total de 438 respuestas, distribuidos de la siguiente forma:

**Cuadro 4.** Relación país / número de respuestas recibidas encuesta ¿Internet abierta y transparente?

País	Número de respuestas
Ecuador	16
Colombia	170
México	61
Panamá	44

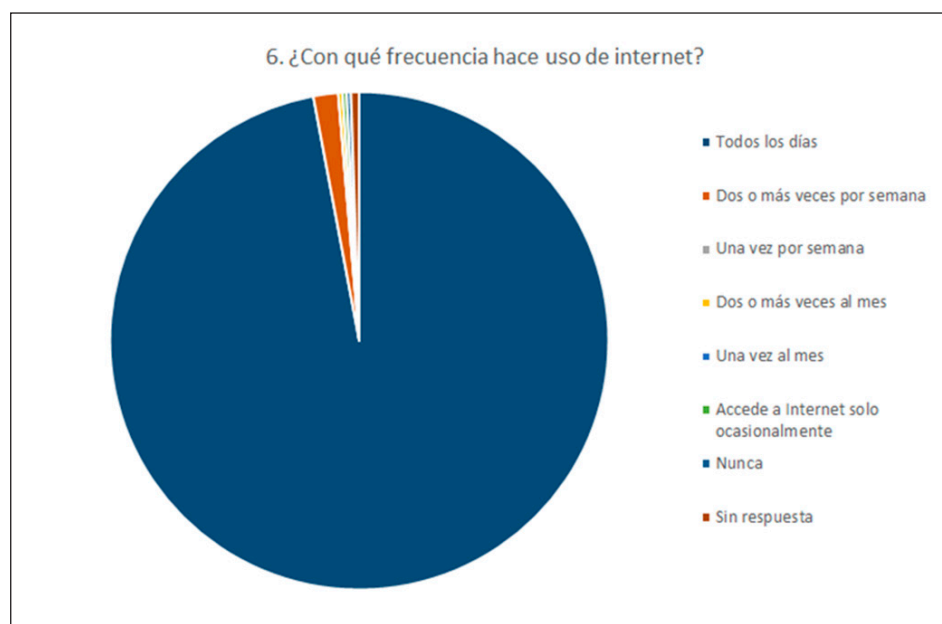


País	Número de respuestas
Paraguay	66
Otro (país de residencia) <sup>114</sup>	27
Sin respuesta	4
No completada	50

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

La mayoría de las personas encuestadas (37.11% correspondiente a 144) se encuentra en el rango de edad de los 26 a 35 años; además, son en mayor proporción (89.69%, es decir, unas 348 de personas encuestadas) profesionales y estudiantes universitarios, algunos con estudios o completando un postgrado. En relación con la frecuencia de uso de Internet, casi todas las personas encuestadas responden que el uso es diario, como se evidencia en el siguiente gráfico.

**Gráfica 28.** Frecuencia de uso de internet.  
Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá

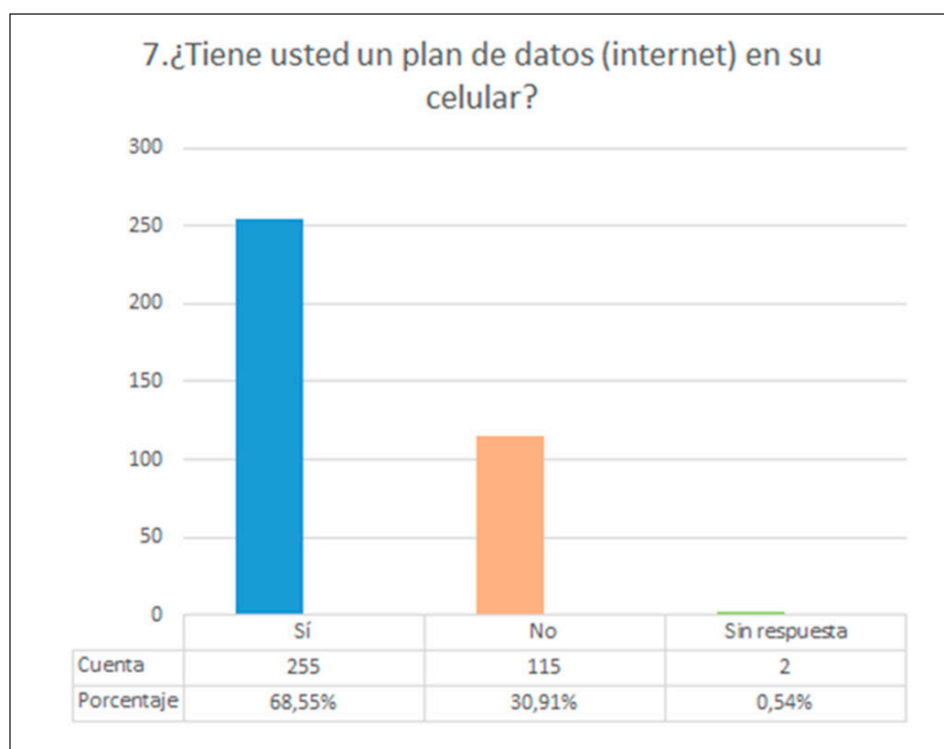


Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Con qué frecuencia hace uso de internet? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

De otro lado, se destaca que aunque la mayoría de las personas que dieron respuesta a la encuesta, manifestaron tener un plan de acceso a Internet móvil o residencial (ver gráficos), también indican que tienen acceso a Internet desde otros espacios como el lugar de trabajo (83%), establecimientos comerciales (44%), el lugar de estudio (39%), café internet (24%) y bibliotecas(22%). Este dato resulta interesante pues concuerda con el reporte de CEPAL donde plantea que existen otros lugares de acceso como los café internet que se vuelven alternativas en los países de la región<sup>115</sup>.

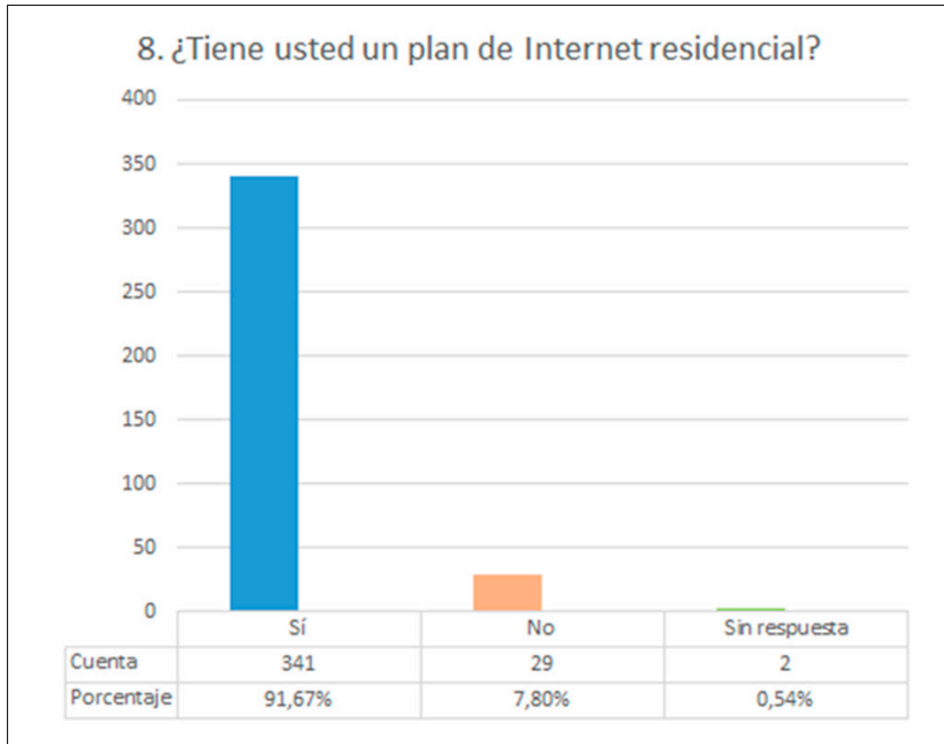
**Gráfica 29.** Cuenta con plan de datos (Internet) en su celular.  
Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Tiene usted un plan de datos (Internet) en su celular? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

**Gráfica 30.** Cuenta con plan de Internet residencial.  
Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá

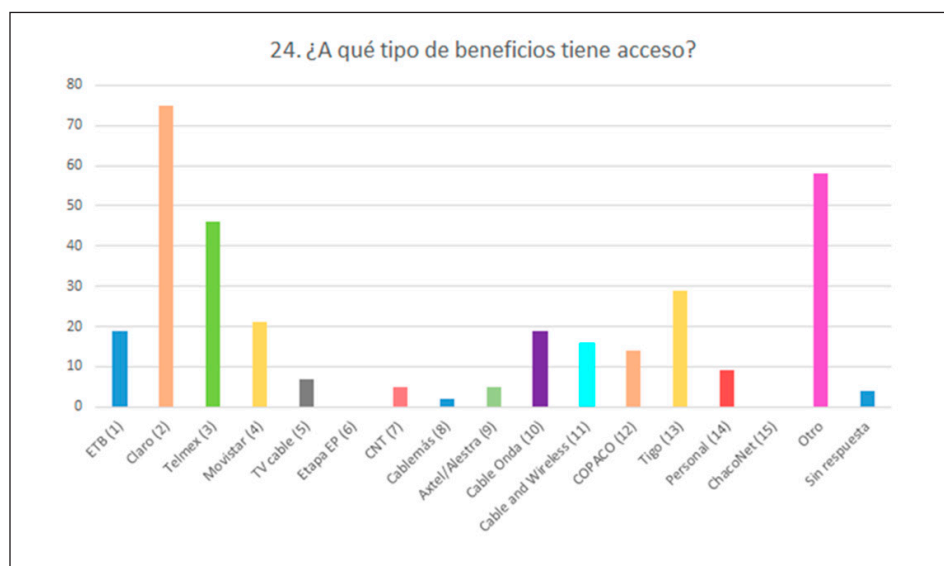


Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Tiene usted un plan de Internet residencial? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

Ahora bien, en cuanto a las empresas que prestan servicio de acceso a Internet residencial los resultados concuerdan con las cifras de presencia comercial de las compañías en la región. En el sondeo, Claro-Telmex es el operador que cuenta con mayor número de usuarios, seguido por Tigo y Movistar (ver gráfico).

**Gráfica 31.** Empresa proveedora del servicio de internet residencial.  
Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Cuál es la empresa proveedora de Internet en su casa? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

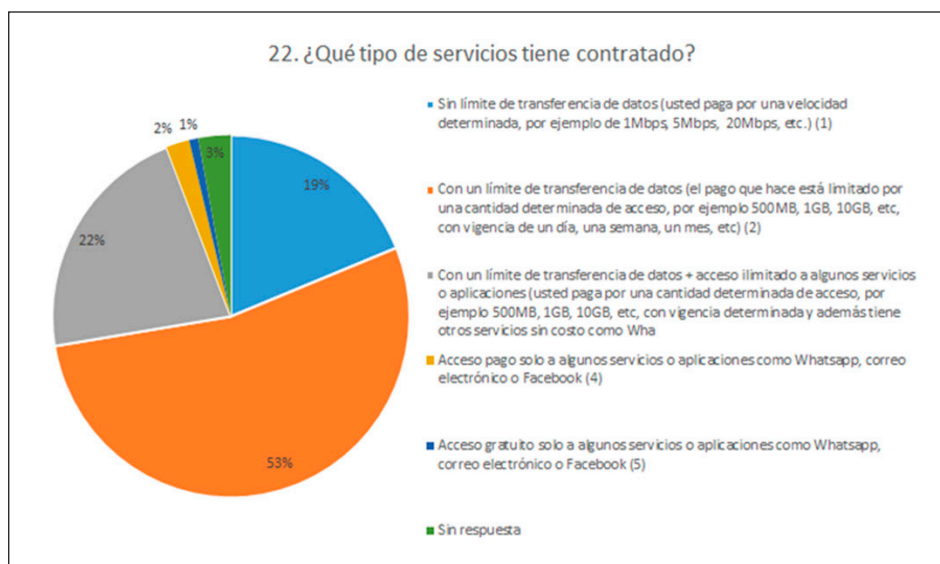
Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

Sobre el tipo de acceso a Internet residencial, la mayoría de los encuestados que cuenta con dicho servicio reporta que tiene contratado un plan sin límite de transferencia de datos (73.25%) mientras que el 20.97% dice tener un plan con un límite de capacidad de transferencia. El 74.47% manifiesta tener planes que incluyen otras prestaciones como telefonía fija o TV. El 15.81% (52 personas) afirman que tienen acceso a otras aplicaciones o servicios con su plan. Al indagar por el tipo de aplicaciones adicionales a las que tienen acceso se encuentra Claro TV como la primera opción (30 personas), seguida del anti-virus McAfee (21 personas). A la pregunta de si han dejado de utilizar otros servicios desde que tienen estos servicios adicionales, un 25% (13 personas) dicen que sí.

Sobre el acceso a internet móvil, el 68.62% reporta utilizar planes de postpago y el 26.78% planes de prepago. 48.12% dicen no conocer las características del plan como cambios en la velocidad dependiendo del tipo de red, 43.51% dicen si conocerlos y 8.37% no ofrece respuesta sobre esta pregunta.

Más de la mitad de las personas consultadas tienen contratado un plan con un límite de transferencia de datos 53.56%, 21.76% tienen un plan limitado con servicios adicionales gratuitas e ilimitadas, 18.83% un plan ilimitado. La relación de tipos de acceso se puede seguir en la siguiente gráfica.

**Gráfica 32.** Tipo de servicio de internet para móvil contratado.  
Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá



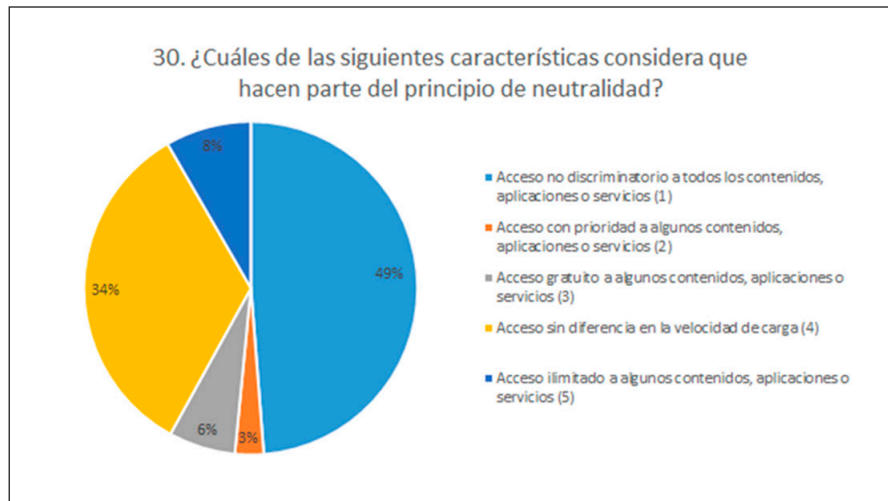
Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Qué tipo de servicio tiene contratado? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

A la pregunta de si los beneficios de su plan incluyen acceso a servicios ilimitados sin costo adicional, el 38.91% de los encuestados (93 personas) respondió que sí. Al indagar por los servicios a los que tienen acceso el 92.47% indicó WhatsApp, 64.52% Facebook, 44.09% Twitter y 39.78% Correo electrónico. Otros servicios reportados fueron skype, instagram, wikipedia, messenger, Deezer y Spotify. El 24% de estas personas reportan que han dejado de utilizar otros servicios desde que contrataron estos planes.

Como se expresó antes, esta encuesta también buscó indagar acerca del conocimiento de las personas de la región sobre el principio de *neutralidad de la red*. Al respecto, a la pregunta de si ha escuchado acerca de este principio, 166 personas (47.98%) responden que sí y 156 (45.09%) que no. Frente a las características del mismo, el 95.18% (158 de las personas encuestadas) responde que la principal es el acceso no discriminatorio a todos los contenidos, aplicaciones o servicios, seguida de la característica de acceso sin diferencia en la velocidad de carga (65.66% o 109 personas). El siguiente gráfico muestra las diferentes respuestas<sup>116</sup>. De otro lado, en relación con si consideran que su prestador de servicios de Internet es neutral, en móviles, el 25.83% (31 de las personas encuestadas) responde que sí y el 68.33% (82 de los personas) que no. En el caso de Internet residencial para las misma pregunta, el 43.87% responde que sí (68 personas) y 49.03% que no (76 personas).

**Gráfica 33.** Conocimiento de las características de Neutralidad en la Red. Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Panamá



Nota: Esta gráfica da cuenta de las respuestas obtenidas por Fundación la Karisma a la pregunta ¿Cuáles de las siguientes características considera que hacen parte del principio de neutralidad? como parte de la encuesta ¿Internet abierta y transparente?

Fuente: Fundación Karisma. Anexo estadístico en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina> (2016)

## Notas

1. Sobre todo a raíz de las controversias en torno al proyecto de Facebook conocido como Free Basics
2. Zero rating hace referencia a la “práctica de las operadoras [...] para no cobrar a sus clientes finales por un volumen de datos usado por aplicaciones específicas o por servicios de internet a través de sus redes” tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Zero-rating>
3. La recolección de información en las páginas web de los ISP seleccionados se llevó a cabo entre mayo y septiembre de 2015.
4. Para el caso de Ecuador, se tuvo en cuenta el artículo: “Aseta. (s.f.). *El sector de las Telecomunicaciones en Ecuador*. Disponible en <http://www.aseta.org/documentos/ECUADORsector.pdf>. En el caso de Colombia, se consultó MinTIC (2015). *Informe Trimestral de las TIC. Cifras primer trimestre de 2015*. Disponible en: <http://colombiatic.mintic.gov.co/602/w3-article-11128.html>. En México, se consultó el documento; Academia de Ingeniería (s.f.) *Opinión de la AI sobre el desarrollo de la Banda Ancha en México*. Disponible en [http://www.ai.org.mx/ai/archivos/banda\\_ancha\\_061212.pdf](http://www.ai.org.mx/ai/archivos/banda_ancha_061212.pdf). Para Panamá se revisó, en mayo de 2015, el siguiente sitio web: <http://www.visitpanama.com/?por-que-panamaevento/156-mercado-tecnologico.html?lang=es>. Finalmente, para Paraguay se consultó el Plan Nacional de Telecomunicaciones 2011-2015, disponible <http://www.conatel.gov.py/files/MANUAL%20PLAN%20NACIONAL.pdf> (consultado en abril de 2015).
5. Disponible en <https://karisma.org.co/ofertas-de-acceso-a-internet-en-america-latina>
6. Esto puede resultar de gran valor para otros grupos que quieran replicar esta propuesta y para otros estudios relacionados
7. Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2015). *ICT Facts and Figures — The world in 2015*. Disponible en: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2015.pdf>.
8. CEPAL. (2015). *Estado de la banda ancha en América Latina y el Caribe*. Disponible en: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38605/S1500568\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38605/S1500568_es.pdf?sequence=1).

9. Internet World Stats. (2015). *Latin American Internet Usage Statistics*. Disponible en <http://www.internetworldstats.com/stats10.htm>.
10. CISCO. (2015). VNI Mobile Forecast Highlights, 2015-2020. Disponible en [http://www.cisco.com/assets/sol/sp/vni/forecast\\_highlights\\_mobile/index.html](http://www.cisco.com/assets/sol/sp/vni/forecast_highlights_mobile/index.html).
11. CEPAL, *op. cit.* (nota 4).
12. Ibid, p. 7.
13. *Marco modelo de neutralidad de la red* (s.g.) Traducido al español por el Centro de Estudios en Libertad de Expresión y Acceso a la Información (CELE) de la Facultad de Derecho de la Universidad de Palermo, Argentina. Disponible en <http://www.palermo.edu/cele/pdf/MODEL-NEUTRALITY.pdf>.
14. Internet Society. (2015). *Neutralidad de la red*. Disponible en <https://www.internetsociety.org/sites/default/files/ISOC-PolicyBrief-NetworkNeutrality-20151030-es.pdf>
15. Fundación Karisma. (2015). *Carta abierta a Mark Zuckerberg sobre Internet.org, Neutralidad de la Red, Privacidad, y Seguridad*. Disponible en <https://karisma.org.co/carta-abierta-a-mark-zuckerberg-sobre-internet-org-neutralidad-de-la-red-privacidad-y-seguridad/>.
16. Botero Marino, C. (2013, 31 de diciembre). *Libertad de expresión e internet*. OEA/Ser.L/V/II. CIDH/RELE/INF.11/13. Disponible en [http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/informes/2014\\_04\\_22\\_ia\\_2013\\_esp\\_final\\_web.pdf](http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/informes/2014_04_22_ia_2013_esp_final_web.pdf)
17. LaRue, F. (2011). *Informe del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y expresión*. A/HRC/17/27.
18. Botero Marino, *op. cit.* (nota 12).
19. Saltzer, J.H. et al (1984). End-To-End Arguments in System Design. *ACM TOCS*, 2(4), pp 277-288.
20. Carpenter, B. (1996). *Architectural Principles of the Internet. Request for Comments: 1958*. Disponible en <https://www.ietf.org/rfc/rfc1958.txt>.
21. Lemley, M. & Lessig, L. (2000, October 1). The end of end-to-end: preserving the architecture of the Internet in the broadband era. *UCLA Law Review*, 48, p. 925-2001. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.247737>.
22. LaRue, *op. cit.* (nota 13).
23. Relator Especial de las Naciones Unidas para la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, et al. (2011, 1 de junio). *Declaración conjunta sobre libertad de expresión e Internet*. Punto 5 (a). Disponible en <http://oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=849&IID=2>.
24. Cortés, C. (2013). *La neutralidad de la red: la tensión entre la no discriminación y la gestión*. Buenos Aires, Argentina: CELE. Disponible en <http://www.palermo.edu/cele/pdf/PaperNeutralidadFinal.pdf>.
25. Botero Marino, *op. cit.* (nota 12).
26. Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2003). *Informe esencial sobre telefonía por el protocolo Internet (IP)*. Disponible en: [https://www.itu.int/ITU-D/cyb/publications/2003/IP\\_tel\\_report-es.pdf](https://www.itu.int/ITU-D/cyb/publications/2003/IP_tel_report-es.pdf)



27. Ibid.
28. Rossini, C. & Taylor, M. (2015). *Exploring zero-rating challenges: views from five countries*. Washington, DC, United States: Public Knowledge. Disponible en <https://www.publicknowledge.org/documents/exploring-zero-rating-challenges-views-from-five-countries>
29. Véase Eisenach, J.. (2015, February 3). The economics of zero rating (blog). Disponible en <http://www.nera.com/publications/archive/2015/the-economics-of-zero-rating.html>; Layton, R., & Elaluf-Calderwood, S. M. (2015, August 15). Zero rating: do hard rules protect or harm consumers and competition? Evidence from Chile, Netherlands and Slovenia. Rochester, NY: Social Science Research Network. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2587542>.
30. Eisenach, *op. cit.* (nota 25).
31. Véase OECD (2015), OECD Digital Economy Outlook 2015, OECD Publishing, Paris p 70ss Disponible en [http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/science-and-technology/oecd-digital-economy-outlook-2015\\_9789264232440-en#page72](http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/science-and-technology/oecd-digital-economy-outlook-2015_9789264232440-en#page72)
32. Rossini, *op. cit.* (nota 24).
33. Stallman, E. y Adams, R.S. (2016) Zero Rating: a framework for assessing benefits and harms. Center for Democracy and Technology. Disponible en: <https://cdt.org/insight/zero-rating-a-framework-for-assessing-benefits-and-harms/>
34. Lemley, *op. cit.* (nota. 17).
35. Para más información, se puede consultar <https://www.thisisnetneutrality.org/?lang=es>.
36. En este contexto resulta relevante la declaración latinoamericana: Reto de la gobernanza de Internet en la región, en la cual uno de los puntos clave fue la protección de la *neutralidad de la red*. Disponible en: <https://www.derechosdigitales.org/internetesnuestra/pdf/desafios-gobernanza-%20esp.pdf>
37. El número en paréntesis indica las ofertas comerciales analizadas en el presente informe.
38. La compañía se llama Claro en todos los países a excepción de México. Sin embargo, son la misma multinacional.
39. Las empresas que fueron evaluadas en la prestación del servicio de Internet residencial por país son: **Colombia:** Movistar y Claro; **Ecuador:** Claro, TV Cable, Etapa EP y CNT; **Panamá:** Claro, Cable Onda y Cable and Wireless; **Paraguay:** Claro, Copaco, Personal, Chaco Net y Tigo; México: Telmex, Cablemás y Axtel.
40. Las empresas que fueron evaluadas en la prestación del servicio de Internet móvil por país son: **Colombia:** Claro, Movistar y Tigo; **Ecuador:** Claro y Movistar; **Panamá:** Claro, Cable and Wireless, Movistar y Digicel; **Paraguay:** Claro, Tigo y Vox; **México:** Telcel y Movistar.
41. Respuesta del MinTIC al derecho de petición enviado por la Fundación Karisma el 21 de noviembre de 2013.
42. Véase [https://es.wikipedia.org/wiki/Free\\_Basics\\_by\\_Facebook](https://es.wikipedia.org/wiki/Free_Basics_by_Facebook)
43. Véase Sáenz, M.P. (2015, 16 de enero). Ni internet ni gratis. *Las 2 Orillas*. Disponible en <http://www.las2orillas.co/ni-internet-ni-gratis/>

44. Internet.org, menos de lo esperado en Colombia. (2015, 5 de febrero). *Periódico La Tarde*. Disponible en <http://www.latarde.com/entretenimiento/tecnologia/145923-internetorg-menos-de-lo-esperado-en-colombia>
45. Véase Castro, K. (2015, 31 de julio). *Internet.org anuncia su llegada a Panamá*. Disponible en <https://www.fayerwayer.com/2015/07/internet-org-anuncia-llegada-a-panama/>; Florez, P. (2015, 2 de abril). *Facebook lleva su proyecto de 'internet gratuito' a Guatemala*. Disponible en <https://www.fayerwayer.com/2015/04/facebook-lleva-su-proyecto-de-internet-gratuito-a-guatemala/>; Cruz, C. (2015, 19 de junio). *Facebook lanza internet.org en Bolivia*. Disponible en <http://www.cnet.com/es/noticias/facebook-lanza-internet-org-en-bolivia/>; Morachimo, M. (2015, 6 de octubre). *Internet.org en Perú: el dedo sobre la llaga de nuestra neutralidad de red*. Disponible en <http://www.hiperderecho.org/2015/10/internet-org-en-peru-el-dedo-sobre-la-llaga-de-nuestra-neutralidad-de-red/>.
46. Este es uno de los temas citado por algunas organizaciones de la sociedad civil en América Latina en su declaración sobre Internet.org (ahora Free Basics). Disponible en [https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/DeclaracionInternet.org\\_.pdf](https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/DeclaracionInternet.org_.pdf)
47. *Open Letter to Mark Zuckerberg Regarding Internet.org, Net Neutrality, Privacy, and Security*. (2015, mayo 18). Disponible en <https://www.facebook.com/notes/access-noworg/open-letter-to-mark-zuckerberg-regarding-internetorg-net-neutrality-privacy-and-/935857379791271>.
48. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones “Boletín trimestral de las TIC - Cifras primer trimestre de 2015” Disponible en: <http://colombiatic.mintic.gov.co/602/w3-article-11128.html>
49. Suscriptores con Acceso dedicado a Internet se entiende que: “(el) **Segmento:** Corresponde al uso que se da al acceso, se divide en tres opciones: Residencial, Corporativo y Centros para Acceso Colectivo. Para los centros colectivos, se encuentran las siguientes opciones: Alcaldía, Guarnición Militar, Institución Educativa, Institución de Salud, Centros Provinciales de Gestión Agroempresarial, Telecentro, Café Internet y todos aquéllos centros de acceso colectivo que se prestan a través del Programa Compartel.”
50. El último informe da cuenta de la medición hecha para el 1 trimestre del año 2015, al respecto se han hecho diferentes análisis relacionados con la prevalencia de Claro como el operador más grande del país. Ver: <http://www.semana.com/nacion/articulo/operador-claro-mantiene-la-ventaja-sobre-sus-rivales/433905-3>
51. De acuerdo con el informe trimestral del MinTIC para el caso de suscriptores de acceso móvil “Los cuatro (4) proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) que tienen el mayor número de suscriptores a Internet móvil al término del primer trimestre 2015 son: Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (1.948.540 suscriptores), Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. (1.884.585 suscriptores), Colombia Móvil S.A. E.S.P (1.213.957 suscriptores), UNE EPM Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (240.902 suscriptores), y los demás PRST (125.329 suscriptores” Con respecto a los abonados “Al cierre del primer trimestre de 2015, los tres (3) Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presentan el mayor número de abonados a Internet móvil son: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. (17.196.448 abonados), Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (2.985.062 abonados), Colombia Móvil S.A. E.S.P (2.422.226 abonados), y los demás PRST (926.089 abonados).”

52. Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43101>
53. Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45061>
54. Algunas de las manifestaciones de la sociedad civil colombiana al respecto fueron: Fundación Karisma. “El error del gobierno colombiano en el Plan Nacional de Desarrollo”. Disponible en <https://karisma.org.co/el-error-del-gobierno-colombiano-en-el-plan-nacional-de-desarrollo/>. Cortes, Carlos. “Ministro Molano: no ponga en riesgo la *neutralidad de la red*”. Disponible en <http://lasillavacia.com/elblogueo/blog/ministro-molano-no-ponga-en-riesgo-la-neutralidad-de-la-red-49562>. Peñarredonda, José Luís. “Neutralidad en la red: ¿en riesgo por el plan de desarrollo?”. Disponible en <http://www.enter.co/cultura-digital/colombia-digital/neutralidad-en-la-red-colombia-plan-de-desarrollo/>. Vargas Emmanuel. “Señor Simón Gaviria, no acabe con su hijo”. Disponible en <http://www.semana.com/opinion/articulo/opinion-emmanuel-vargas-simon-gaviria-plan-nacional-de-desarrollo/418134-3>
55. Ver <http://www.semana.com/tecnologia/articulo/polemica-por-la-neutralidad-de-internet-en-colombia/417713-3>
56. Disponible en <https://karisma.org.co/wp-content/uploads/2015/07/TUTELA-EL-TIEMPO.pdf>
57. Ver Fundación Karisma. “Corte Constitucional colombiana decide sobre caso de derecho al olvido en Internet”. 6 de julio de 2015. [consultada el 20 de noviembre de 2015]. Disponible en <https://karisma.org.co/corte-constitucional-colombiana-decide-sobre-caso-de-derecho-al-olvido-en-internet/>
58. Ver [https://es.wikipedia.org/wiki/Estratificación\\_socioeconómica\\_en\\_Colombia](https://es.wikipedia.org/wiki/Estratificación_socioeconómica_en_Colombia). El Departamento Administrativo Nacional de Estadística explica: “La estratificación socioeconómica es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área. De esta manera, quienes tienen más capacidad económica pagan más por los servicios públicos y contribuyen para que los estratos bajos puedan pagar sus facturas”. En <http://www.dane.gov.co/index.php/estratificacion-socioeconomica/generalidades>
59. De acuerdo con la Ley 142 de 1994 se consideran servicios públicos el acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible. Ley disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2752>
60. Esto quiere decir que el suscriptor para por una velocidad determinada por ejemplo de 1Mbps, 5Mbps, 20Mbps.
61. El acceso a internet con un límite de transferencia de datos se refiere a que el pago que el usuario o usuaria hace está limitado por una cantidad determinada de acceso, por ejemplo 500MB, 1GB, 10GB, etc, con vigencia de un día, una semana, un mes, etc
62. ETB - Empresa de Telefonía de Bogotá
63. En la misma pregunta 47 27.65% respondió No; 5.29% aparece sin respuesta y 46.47% No completada o No mostrada.
64. Ver <http://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/actualidad/106184-usabilidad-internet-se-incrementa-ecuador-segun-inec>

65. Las principales fuentes de donde se obtuvo la información sobre Ecuador son: ARCO-TEL/Mintel: <http://www.arcotel.gob.ec/estadisticas/>  
INEC: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/ECV/ECV\\_2015/documentos/ECV%20COMPENDIO%20LIBRO.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/ECV/ECV_2015/documentos/ECV%20COMPENDIO%20LIBRO.pdf)  
ISOC: <https://www.internetsociety.org/map/global-internet-report/#download-speed-fixe>
66. Disponible en [http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/proyecto\\_de\\_ley\\_organica\\_de\\_telecomunicaciones\\_texto\\_para\\_votacion\\_17-12-2014.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/proyecto_de_ley_organica_de_telecomunicaciones_texto_para_votacion_17-12-2014.pdf)
67. Ver <http://andres.delgado.ec/2014/12/01/supertel-no-a-la-neutralidad-de-red/>
68. Ver [https://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/GSR/GSR12/documents/GSR12\\_Webb\\_NetNeutrality\\_1.pdf](https://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/GSR/GSR12/documents/GSR12_Webb_NetNeutrality_1.pdf)
69. Ver <http://www.digitalrightslac.net/es/la-neutralidad-de-la-red-se-debilita-en-ecuador/>
70. Ver <http://www.elcomercio.com/actualidad/llamadas-whatsapp-planes-internet-celular.html>
71. Ver <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/funcionalidad-de-aplicaciones-moviles-debe-respetarse-segun-ley-organica-de-telecomunicaciones/>
72. Ver <https://www.cnt.gob.ec/internet/plan/internet-estudiantil/>
73. Ver documento “Condiciones y Restricciones del servicio Triple Pack” disponible en la página web [http://www.grupotvcable.com/apps/files/condiciones\\_restricciones.pdf](http://www.grupotvcable.com/apps/files/condiciones_restricciones.pdf)
74. Información disponible en la página web [http://www.claro.com.ec/wps/portal/ec/sc/personas/movil/prepago#info\\_07](http://www.claro.com.ec/wps/portal/ec/sc/personas/movil/prepago#info_07) consultada en mayo 2015
75. Ver <http://www.inegi.org.mx>
76. Ver Asociación Mexicana de Internet - AMIPCI. <https://www.amipci.org.mx/es/noticias/2241-alcanza-internet-el-51-de-penetracion-entre-los-usuarios-potenciales-de-mexico-amipci>
77. Red en Defensa de los Derechos Digitales - R3D. (2005). *Neutralidad de la red* en México: Del dicho al hecho. Informe sobre prácticas contrarias a la *neutralidad de la red* ejercidas por proveedores de servicio de Internet en México. P. 14. En: <https://s3.amazonaws.com/f.cl.ly/items/3K2T3v0b452g0a1C0d2E/R3D%20-%20Neutralidad%20de%20la%20red%20en%20Mexico%202015.pdf>
78. Red en Defensa de los Derechos Digitales - R3D. (2005). *Neutralidad de la red* en México: Del dicho al hecho. Informe sobre prácticas contrarias a la *neutralidad de la red* ejercidas por proveedores de servicio de Internet en México.
79. Red en Defensa de los Derechos Digitales - R3D. (2005). *Neutralidad de la red* en México: Del dicho al hecho. Informe sobre prácticas contrarias a la *neutralidad de la red* ejercidas por proveedores de servicio de Internet en México. P. 12
80. Red en Defensa de los Derechos Digitales - R3D. (2005). *Neutralidad de la red* en México: Del dicho al hecho. Informe sobre prácticas contrarias a la *neutralidad de la red* ejercidas por proveedores de servicio de Internet en México. P. 14
81. Disponible en [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR\\_140714.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR_140714.pdf)

82. Red en Defensa de los Derechos Digitales - R3D. (2005). *Neutralidad de la red* en México: Del dicho al hecho. Informe sobre prácticas contrarias a la *neutralidad de la red* ejercidas por proveedores de servicio de Internet en México.
83. Ver <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/proveedores-de-servicios-de-internet-avivan-debate-sobre-la-neutralidad-de-la-red-en-mexico.html%0A> y <http://www.radioformula.com.mx/notas.asp?Idn=483886&idFC=2015>
84. Ver <https://www.fayerwayer.com/2014/07/mexico-el-futuro-de-la-neutralidad-de-la-red/>
85. Ver [http://portalanterior.ift.org.mx/iftweb/wp-content/uploads/2015/03/15-03-17\\_Calendario\\_Consultas\\_Publicas\\_2015.pdf](http://portalanterior.ift.org.mx/iftweb/wp-content/uploads/2015/03/15-03-17_Calendario_Consultas_Publicas_2015.pdf)
86. De acuerdo con el informe de la organización Red en Defensa de los Derechos Digitales - R3D "*Neutralidad de la Red* en México: Del dicho al hecho. Informe sobre prácticas contrarias a la *neutralidad de la red* ejercidas por proveedores de servicio de Internet en México, 2015" en cuanto a la distribución del mercado se señala una tendencia al monopolio, evidenciando que "Telmex, con su servicio Infinitum, de Grupo Carso, cuenta aproximadamente con 71% del servicio fijo de telefonía con potencial para conexión fija a Internet.(...) la cifra oficial de banda ancha fija para Telmex es de 60.2%." En cuanto a las conexiones a internet de móviles el informe menciona que Telcel es el proveedor principal "debido a la altísima concentración de los servicios móviles que ostenta. Sin embargo, a pesar de que Telefónica se encuentra tan lejos de Telcel como proveedor de acceso móvil a Internet (...) los recientes cambios en el mercado producto de la reforma constitucional en telecomunicaciones, permiten prever un escenario en el que la distancia se acorta de manera significativa en los próximos años. Por su parte, la estadounidense AT&T ha concretado el proceso de compra Iusacell y Nextel, que le pondría por encima de Telefónica en términos de ingresos."
87. Ver [http://www.telcel.com/portal/personas/amigo/detalles/amigo\\_blackberry.html?mid=1106](http://www.telcel.com/portal/personas/amigo/detalles/amigo_blackberry.html?mid=1106)
88. Esta empresa no fue incluida en el estudio de las ofertas comerciales
89. En la misma pregunta 47 27.65% respondió No; 5.29% aparece sin respuesta y 46.47% No completada o No mostrada.
90. Ver: [http://www.conatel.gov.py/files/marcoregulatorio/resoluciones/RD\\_190\\_2009\\_-\\_INTERNET\\_RES\\_DIR\\_CON\\_ANEXO%281%29.pdf](http://www.conatel.gov.py/files/marcoregulatorio/resoluciones/RD_190_2009_-_INTERNET_RES_DIR_CON_ANEXO%281%29.pdf)
91. Ver: [http://www.conatel.gov.py/files/\\$2WB014/CONSULTA%20PUBLICA/BORRADOR%20DE%20ANTEPROYECTO%20DE%20LEY%20DE%20TELECOMUNICACIONES.pdf](http://www.conatel.gov.py/files/$2WB014/CONSULTA%20PUBLICA/BORRADOR%20DE%20ANTEPROYECTO%20DE%20LEY%20DE%20TELECOMUNICACIONES.pdf)
92. Ver: <http://www.hoy.com.py/nacionales/llamar-via-whatsapp-es-ms-barato-y-dos-empresas-lo-bloquearon-afirman>
93. Ver: <http://www.ultimahora.com/las-telefonicas-que-bloqueen-whatsapp-seran-sancionadas-n884560.html>
94. Ver: <http://www.hoy.com.py/nacionales/como-por-arte-de-magia-muchos-usuarios-de-la-red-whatsapp-llaman-gratis>
95. Ver <http://www.abc.com.py/abc-tv/locales/facebook-movil-gratis-para-clientes-de-tigo-646280.html>
96. Ver <http://www.abc.com.py/ciencia/zuckerberg-destaca-ejemplo-de-paraguay-1218676.html>

97. Ver <http://www.tedic.org/roben-este-post-neutralidad-en-la-red/>
98. Ver <https://medium.com/p/new-post>
99. Plan Nacional de Telecomunicaciones 2011 - 2015. Disponible en la página web <http://www.conatel.gov.py/files/MANUAL%20PLAN%20NACIONAL.pdf> consultado en abril de 2015
100. Información disponible en la página web <https://www.tigo.com.py/personas/tarifas-para-navegar> consultada en mayo 2015
101. Información disponible en la página web <http://www.personal.com.py/internet/index.htm> consultada en mayo de 2015
102. En esta pregunta el 12.90% que corresponde a 8 personas, respondió que no tiene un plan de internet residencial
103. Esta fue la respuesta que dieron los y las encuestadas en la opción otro y no fue incluida inicialmente en la prestación de servicio de internet para móviles.
104. Autoridad Nacional de los Servicios Públicos - ASEP. INDICADORES DE INTERNET 2007 – 2014(e). Disponible en <http://www.asep.gob.pa/images/telecomunicaciones/Estadisticas/Estadisticas/Internet2013.pdf>
105. Autoridad Nacional de los Servicios Públicos - ASEP. INDICADORES DEL SERVICIO MÓVIL CELULAR 2007 – 2014(e). Disponible en <http://www.asep.gob.pa/images/telecomunicaciones/Estadisticas/Estadisticas/Indicadores%20Movil%202013.pdf>
106. Ver Autoridad Nacional de los Servicios Públicos - ASEP. INDICADORES DE INTERNET 2007 – 2014(e).
107. Disponible en [http://www.asep.gob.pa/leyes\\_decretos/ley31.asp](http://www.asep.gob.pa/leyes_decretos/ley31.asp)
108. Disponible en [http://www.asep.gob.pa/leyes\\_decretos/Ley24.asp](http://www.asep.gob.pa/leyes_decretos/Ley24.asp)
109. Disponible en [http://www.asep.gob.pa/images/telecomunicaciones/Consultas%20Publicas/cp\\_08\\_2015/DOCUMENTO%20DE%20CONSULTA%20P%C3%9ABLICA%20INTERNET%20VERSI%C3%93N%20FINAL%2004052015.pdf](http://www.asep.gob.pa/images/telecomunicaciones/Consultas%20Publicas/cp_08_2015/DOCUMENTO%20DE%20CONSULTA%20P%C3%9ABLICA%20INTERNET%20VERSI%C3%93N%20FINAL%2004052015.pdf)
110. <http://www.ramonramon.org/blog/2015/04/16/la-web-tiene-un-nuevo-enemigo-internet-org/>
111. La encuesta en Panamá fue resuelta por 44 personas
112. Esta empresa no fue incluida en el estudio de las ofertas comerciales
113. En la misma pregunta 61.54% respondió que no.
114. De acuerdo a la información suministrada en la encuesta, las personas que respondieron de otros países se encuentran en Venezuela, República Dominicana, Argentina, Guatemala, Chile, Perú, Costa Rica, Brasil, Uruguay, Estados Unidos, España.
115. Ver Informe de la Cepal P. 7. Disponible en: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38605/S1500568\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38605/S1500568_es.pdf?sequence=1)
116. Tener en cuenta que en esta pregunta las personas podían seleccionar más de una respuesta.