

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

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

## RESUMEN EJECUTIVO

FUNDACIÓN KARISMA

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



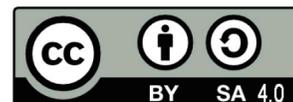
[www.karisma.org.co](http://www.karisma.org.co)

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>

Coordinación editorial:  
**Nathaly Espitia Díaz**

**Consulta este análisis completo 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/>”

## ¿CÓMO SE CONTRATA EN AMÉRICA LATINA EL ACCESO A INTERNET? ¿QUÉ TIENE QUE VER CON LA NEUTRALIDAD DE LA RED?

### Resumen ejecutivo

El principio de neutralidad en la red surge con el objetivo de buscar solucionar problemas técnicos relacionados con la libre competencia en la red. Este debate se ha abierto más allá de la infraestructura; relacionándolo con el ejercicio de derechos humanos y con los contenidos y servicios que ofrecen los prestadores de servicios de internet (ISP, por sus siglas en inglés). De tal manera que, este principio se mantiene en tensión entre la necesaria gestión del tráfico y la administración que deben realizar los prestadores para que funcione la red y las prácticas discriminatorias que de esta labor puedan generarse. Esto requiere reglas claras.

En América Latina y el Caribe –como en el resto del mundo– hay una apuesta de política pública por aumentar la penetración de internet. Esto se ve reflejado no solo en un incremento del número de personas que acceden a la red, sino también en el crecimiento de otros indicadores como el número de suscripciones a banda ancha y, cada vez más, en el número de suscriptores a servicios de telefonía móvil. Particularmente, el acceso a internet a través de los móviles, supone enfrentar también el hecho de que a través de estos dispositivos y debido a sus características, se privilegia el acceso a aplicaciones que ofrecen una experiencia de acceso a internet fragmentada, que desdibuja la idea de acceso general a la red.

Esta situación facilita el surgimiento de las ofertas de planes de accesos parciales o de “planes preferenciales” que incluyen acceso a ciertos servicios de forma ilimitada o gratuita. Esta situación global determina la forma como se contrata el acceso a internet en América Latina. Sin embargo, la discusión no solo es por las ofertas en el mercado, también debería discutirse si tales ofertas son compatibles con el ordenamiento jurídico correspondiente. En el plano de regulaciones, en la región se ha avanzado en diferentes normas relacionadas con la neutralidad de la red, que en la práctica, además de regular aspectos de la gestión de la infraestructura de internet, definen la forma como se puede dar acceso a la red.

El informe ¿Cómo se contrata en América Latina el acceso a internet? ¿Qué tiene que ver esto con la neutralidad de la red? estudia las ofertas comerciales publicadas por los principales prestadores de servicios de internet, tanto en la modalidad de internet residencial como de internet móvil, en cinco países de la región (Colombia, Paraguay, México, Ecuador y Panamá). Además, hace una primera aproximación a dichas ofertas a la luz de la regulaciones locales buscando establecer si hay o no una concordancia entre las ofertas y la expresión del principio de neutralidad en la red. Las ofertas y las normas se revisaron entre mayo de 2015 y febrero de 2016, y se analizaron realizando una caracterización del tipo de planes ofrecidos.

En el desarrollo de la investigación se encontró que en la región existen leyes y regulaciones que protegen de forma directa o indirecta el principio de neutralidad de la red. Colombia, Ecuador, Panamá y Paraguay 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.

Por otro lado, el informe aprovecha la coyuntura que durante 2015 creó el lanzamiento de la propuesta de *Free Basics* de Facebook en la región para hacer un acercamiento al *zero rating*, dejando abierta la discusión acerca de si esta es una alternativa que contribuya a la superación de la brecha digital o si, por el contrario, puede ser problemática para la promoción de la libre competencia y el ejercicio de derechos fundamentales que estimula internet y para la neutralidad de la red.

En relación con el análisis de las ofertas comerciales, se encontró que para internet residencial todas las empresas evaluadas ofrecen el servicio ilimitado con ancho de banda fija. Igualmente, son comunes los paquetes o combos que incluyen prestaciones adicionales como telefonía fija y/o TV. En algunos casos,

estas ofertas incluyen descuentos por la adquisición de todos los servicios y, en otros, las velocidades más altas solo son ofertadas cuando se adquieren estos “combos”. También se evidenció que algunas ISP incluyen dentro de sus ofertas comerciales el acceso gratuito a servicios adicionales como programas antivirus, cuentas de correo electrónico e, incluso, plataformas de video por demanda (Claro Video y ESPN Play). Y en otros casos se encontró que algunos operadores limitan los contenidos a los que sus suscriptores pueden acceder, con planes que restringen la navegación entre semana o no permiten la descarga de determinados contenidos.

Respecto de las ofertas para acceso a internet desde móviles, se encontró que todos los ISP estudiados ofrecen planes de acceso ilimitado por un tiempo determinado, además de planes con servicio de internet “por días”, con un número determinado de megas de transferencia de datos. De igual manera, se hizo evidente que la mayoría de los operadores ofrecen planes limitados en móvil con distintos beneficios o servicios agregados, la mayoría bajo la modalidad *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. Es decir, los diferentes ISP ofrecen un 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.

También en internet móvil se encontró la existencia de planes de acceso parcial a servicios exclusivos como los de redes sociales y/o chat (Facebook, WhatsApp). Estos accesos se ofrecen con tarifas más bajas que la de los planes ilimitados. Otro aspecto que llama la atención está relacionado con el hecho de que, aunque en la mayoría de los casos los servicios adicionales que se ofrecen en los planes con acceso limitado corresponden a servicios ajenos al operador, en casi todos los países estudiados el operador Claro ofrece acceso a su plataforma de streaming de audio y/o video (Claro Música, Claro Video) en un modelo que se conoce como integración vertical.

Como parte de este informe, además, se realizó un sondeo de percepción que circuló por internet para ser contestado por las personas en la región. Los resultados de la encuesta, si bien no pueden entenderse como un estudio cualitativo en rigor, nos permiten identificar ciertas tendencias. La primera es que aún no existe una apropiación del tema de la neutralidad en la red. Solo el 47.98% de las personas que contestaron la encuesta afirman conocer este principio. De ellas, casi la totalidad (95.18%) considera que la función del principio se restringe a garantizar el acceso no discriminatorio a todos los contenidos, aplicaciones o servicios que se encuentran en internet. También hay una clara

diferencia en la percepción que tienen estas personas sobre el cumplimiento del principio de neutralidad de la red por parte de las empresas que proveen servicios de acceso a internet residencial frente a las empresas que proveen servicios para móvil. 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.

Más que respuestas finales, el estudio plantea una serie de preguntas que siguen abiertas y que en su conjunto deberían guiar los debates y las definiciones de política pública sobre el acceso a internet en el futuro cercano en la región: ¿cómo moldean las ISP, a través de sus ofertas comerciales, la experiencia que tienen las personas al utilizar internet?, ¿cómo este tipo de ofertas comerciales afectan 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?

Este informe es un esfuerzo en conjunto de la Fundación Karisma (Colombia) 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.