

## Consagra el principio de neutralidad en la red para los consumidores y usuarios de Internet Boletín N° 4915-19

1.- Una nueva amenaza se aproxima a nivel internacional y nacional para Internet/ pues nuevas tecnologías y prácticas han comenzado a entorpecer el libre acceso y tráfico a través de la red. Es así como grandes compañías y varias ISP realizan prácticas que buscan en definitiva "condicionar" el acceso de los usuarios de Internet, discriminando contenidos, aplicaciones o dispositivos. Es así como ya han aparecido ISP que ofrecen priorizar el tráfico de ciertos servidores en virtud de un pago especial.

Hoy en día el contenido de la red es de una gran innovación, pues las páginas web, los servicios y aplicaciones de la misma son exitosas o fracasan por su propio mérito, lo cual es determinado por la decisión diaria de millones de usuarios.

2.- La llamada "Neutralidad de la Red" trata precisamente sobre la libertad en Internet, intentando asegurar el derecho de todo usuario de poder ver con igual facilidad el blog más pequeño así como la más cara y moderna página web de una gran empresa, además de utilizar los servicios y aplicaciones más convenientes, pudiendo obtener el máximo de provecho de los recursos de la misma. La Neutralidad en la Red es el nuevo principio que guía la lucha por la preservación de la libertad y apertura de Internet.

La "Neutralidad en la Red" asegura a todos los usuarios el acceso libre de contenidos o ejecutar aplicaciones o utilizar los dispositivos de su elección sin condicionamientos de ningún tipo.

La "Neutralidad en la Red" consiste en que esta en sí misma (no sus extremos) transmita toda información sin mirar ni jerarquizar y tampoco priorizar, con lo cual se asegura que la red es la misma para todos.

Sin la "Neutralidad de la Red", Internet se parecería más a un canal de cable, pues los controladores de la red decidirían que contenidos, aplicaciones o páginas se pueden ver a partir de criterios propios inconsultos y los usuarios sólo se limitarían por tanto a escoger de un menú que su ISP le quiere proporcionar, generalmente condicionado por múltiples intereses económicos de toda índole, con lo cual se pierde una de las grandes ventajas y beneficios de una red libre, guiada exclusivamente por la preferencia de los usuarios.

3.- Es por lo anterior, que resulta cada vez más necesario asegurar en forma efectiva, el derecho de los usuarios de Internet a utilizar libremente las distintas aplicaciones, prestaciones y posibilidades que la red coloca a disposición del público en general, sin que se puedan imponer restricciones a dicho acceso.

En el caso de nuestro país, las redes se encuentran sumamente concentradas en la oferta de acceso a Internet Banda Ancha, toda vez que la tecnología ADSL que ofrece CTC a través de Megavia y el Cable MODEM que ofrece VTR-MI representan cerca del 94% de las conexiones a Internet de Banda Ancha en nuestro país, lo anterior les da un poder para ejercer practicas atentatorias contra el libre acceso de las posibilidades de la red para todos los usuarios, a saber:

- (a) Traffic Shapping.
- (b) Bloqueo de Puertos.

**Traffic Shaping:** También es denominado como "*throttling*", consiste en medidas que adopta el proveedor de Internet con dos finalidades:

1. Disminuir el consumo de ancho de banda en protocolos distintos al HTTP (navegación por páginas web), es decir transferencias de archivos por protocolos Peer to Peer (P2P) o *FTP (File Transfer Protocol)* limitando la utilidad del enlace por parte del usuario tan solo a la navegación por la red.
2. Mejorar las latencias globales de la red. Al realizar *traffcc shaping*, se pueden obtener mejores rendimientos de los enlaces en perjuicio de la capacidad de los usuarios de la red para transferir archivos.

El sistema opera a través de un Router o un servidor especializado que identifica los paquetes de conexiones, por ejemplo, P2P limitando su velocidad y haciendo totalmente ineficiente la transferencia.

Un ejemplo de la posibilidad de los ISP para utilizar estos medios, es la compra por parte de VTR Banda Ancha a **Nortel Networks** de un equipo **llamado Shasta 5000** a finales del año 2003 precisamente con este fin.

**Bloqueo de Puertos:** Debido a que las comunicaciones en Internet se realizan a través de distintos puertos de entrada o salida, es posible que un ISP bloquee ciertos puertos para evitar la existencia de cualquier tipo de tráfico a través de los mismos. Por ejemplo, si se decide cerrar el puerto 21, no se podrán realizar descargas FTP, o si cerramos el puerto 25 no podremos enviar correos desde nuestro computador.

A los dos anteriores debemos agregar prácticas que limitan la velocidad de acceso, que prohíben la instalación de equipos entre el PC y el MODEM o la prohibición de compartir el acceso con terceros, entre otras prácticas que limitan la libertad de los usuarios para aprovechar en plenitud todo el potencial que Internet les ofrece.

Por todo lo anterior, hemos considerado apropiado incluir los principios y derechos que guían la "Neutralidad de la Red" en la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que resulta ser la forma más efectiva para garantizar su cumplimiento, a través de las acciones que esta ley otorga precisamente a los usuarios en sus artículos 50 y siguientes.

Es así como proponemos agregar a la Ley 19.496 sobre Protección al Consumidor, nuevos artículos 15A, 15B y 15C del siguiente tenor:

### PROYECTO DE LEY

Artículo único: Agréguese a la Ley 19.496 sobre Protección al Consumidor, los siguientes artículos 15A, 15B y 15C:

**"Artículo 15A.-** Serán obligaciones de los proveedores de acceso a Internet; entendiéndose por tales, toda persona natural o jurídica que preste servicios onerosos de conectividad entre los usuarios o sus redes e Internet, las siguientes:

a) No podrán bloquear, interferir, discriminar o entorpecer en cualquier forma la capacidad de cualquier usuario de Internet para acceder, utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legítimo a través de Internet, así como cualquier otro tipo de actividad o uso realizado a través de la red. De la misma forma, no podrán realizar ninguna actividad que restrinja la libertad de los usuarios para el uso de los contenidos o servicios dispuestos en Internet.

b) Entregar por escrito a sus usuarios, toda la información relativa a las características del acceso a Internet contratado, su velocidad, calidad del enlace diferenciado entre las conexiones nacionales e internacionales, así como la naturaleza y garantías del servicio. Esta información deberá ser entregada obligatoriamente por el proveedor de Acceso a sus clientes en el momento previo a la contratación del servicio y, además, en cualquier momento en el cual los clientes lo soliciten durante la vigencia del contrato.

c) Ofrecer directamente a cada usuario un servicio de acceso a Internet que no distinga contenidos, aplicaciones o servicios basados en la fuente de origen del mismo o de la propiedad de estos. El proveedor deberá garantizar en forma igualitaria, el acceso, velocidad, calidad del servicio y el ancho de banda a todo tipo de contenidos, servicios o aplicaciones disponibles en la red. En virtud del contrato vigente con los usuarios.

d) Ofrecer servicios de controles parentales para contenidos que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres, siempre y cuando el usuario reciba por adelantado y de manera clara y precisa el alcance de tales servicios."

**Artículo 15B:** Sobre Información y Calidad del Servicio. Los proveedores de Acceso a Internet deberán presentar a sus clientes toda la información necesaria para identificar el producto que se está contratando con dicho proveedor en los términos señalados por el artículo 15 A, letra b)

En Dicha información, deberán especificarse al menos los siguientes puntos en lenguaje común:

a) Velocidad Nominal y Real del enlace contratado.

- b) Simetría del enlace, en cuanto el ancho de banda de subida o bajada sea distinto uno de otro o sean totalmente simétricos.
- c) Disponibilidad efectiva del servicio en períodos mensuales y anuales.
- d) Ancho de Banda disponible para conexiones nacionales e internacionales.
- e) Latencias garantizadas para conexiones nacionales.
- f) Latencias disponibles para conexiones internacionales.

**Artículo 15 C.-** Sobre Prácticas restrictivas de los Proveedores de Acceso a Internet. Se entenderá como Prácticas Restrictivas a la libertad de utilización de los contenidos o servicios que se presten a través de Internet, en virtud de lo señalado por el artículo 15 A letra a) de la presente Ley, entre otros, los siguientes comportamientos:

- a) Bloqueo de puertos de entrada o salida en la conexión.
- b) Análisis o filtrado de la información que es trasladada por la conexión.
- c) Cortes sistemáticos en el enlace, ya sea en su totalidad o restringido a alguno de sus componentes.
- d) Entorpecimiento, lentitud o imposibilidad para acceder a los contenidos o servicios disponibles en Internet.
- e) Cualquier actividad o dispositivos destinados a entorpecer, bloquear o disminuir la capacidad de los usuarios para acceder a los contenidos y servicios disponibles a través de Internet a menos de que exista expresa solicitud escrita del usuario o una orden judicial de un tribunal competente que así lo establezca."