

Acceso y conectividad a Internet

Regulación en Chile y experiencia comparada

Autores

Raimundo Roberts M.
rroberts@bcn.cl

Christine Weidenslaufer
cweidenslaufer@bcn.cl

Nº SUP: 130045

Resumen

El siguiente informe describe la situación de conectividad de Internet en Chile y las acciones legislativas asociadas a esta tecnología.

Aunque en el país existen más de 22 millones de conexiones activas a Internet. Esto es, más de una conexión por habitante. Sin embargo, la distribución no es homogénea y persisten brechas en el acceso a Internet, por razones económicas o geográficas, entre otras

Existen investigaciones académicas que buscan determinar el alcance y la resiliencia de la infraestructura que soporta Internet, sin embargo, al cierre de este informe no se ha podido obtener datos actualizados que indiquen las zonas de territorio donde no hay conexión o que expliquen territorialmente la brecha relacionada con la población que hoy no tiene acceso a Internet.

Desde el regulador se han promovido políticas públicas para el cierre de estas brechas a partir de contraprestaciones en procesos licitatorios a las empresas como cobertura obligatoria en lugares aislados, Wifi gratuito en sectores rurales o conectividad a escuelas, así como también está impulsando el desarrollo de proyectos de gran infraestructura como redes de fibra óptica, que disminuyan la falta de conexiones en sectores extremos del país.

Actualmente, Internet es una materia regulada a través de cinco leyes y en el Congreso están en tramitación al menos 46 proyectos que buscan regularla explícitamente.

Entre ellos, destacan los que incorporan modificaciones a las Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores, así como los que buscan consagrar Internet el acceso a Internet ya sea como un servicio básico o un derecho constitucional, materia analizada en este documento a partir de experiencia comparada en países como Francia, Finlandia, México y Suiza, entre otros.

Finalmente, es te informe recopila los proyectos de ley actualmente en tramitación (así como los que son leyes vigentes) sobre regulación de Internet, y en particular describe aquellos proyectos de ley que buscan asegurar la conectividad de toda la población con independencia de su residencia o nivel socioeconómico.

Introducción

El siguiente informe busca describir y resumir información disponible sobre la regulación de Internet en Chile, en especial bajo los tópicos:

- Situación de conectividad en la periferia urbana y áreas rurales
- Acceso universal a Internet, cobertura garantizada e internet como servicio básico

También establece los resultados de búsqueda según tres parámetros: si se trata de una materia ya regulada, si hay proyectos de ley (PL) en tramitación y experiencia internacional.

La información presentada en este informe se ha obtenido de informes internacionales, informes ya elaborados por Asesoría Técnica Parlamentaria de la Biblioteca del Congreso Nacional y sitios web oficiales de entidades públicas y privadas. Cabe destacar que a la fecha no se logró encontrar toda la información sobre temas relevantes para esta minuta como, por ejemplo, información agrupada y georreferenciada sobre la cobertura territorial de Internet. Igualmente, es importante reiterar que no se encontró información regulatoria sobre “cobertura garantizada”.

Las traducciones son propias.

I. Antecedentes

Cobertura del servicio de Internet en Chile

Actualmente existen más de 20,5 millones de conexiones a Internet móvil (18,5 de las cuales utilizan tecnología 4G) y 3,8 millones de conexiones a Internet fija¹ en nuestro país. Esto es, más de una conexión por habitante. Sin embargo, la distribución no es homogénea y persisten brechas en el acceso a Internet, por razones económicas o geográficas, entre otras.

El Informe “Desigualdad digital en el 2020” realizado por la Fundación País Digital señala, por ejemplo, que el 81% de las personas que viven en zonas urbanas son usuarios de Internet, porcentaje mayor que el 57,9% de personas usuarias de Internet en zonas rurales. Igualmente, las regiones de Chile muestran diferencias similares: mientras la mayor cantidad porcentual de usuarios está en la región Metropolitana con el 87% de la población, en la región de Ñuble el porcentaje alcanza 64%².

De la misma manera, un artículo del diario La Tercera, citando un informe de la OCDE (llamado ¿Cómo es la vida?), señala que desde 2012 a 2017 en Chile hubo un crecimiento sostenido de acceso a Internet, pasando de 60,5% a un 87,5% de cobertura, pero que dicho avance no era transversal y existían brechas entre los chilenos, las que habrían salido a la luz con el covid-19³.

¹ Series conexiones a Internet fija y Series conexiones a Internet móvil (Período Información Primer Trimestre 2002 – Diciembre 2020). Subsecretaría de Telecomunicaciones. Disponible en: <http://bcn.cl/2e1ad> (Mayo, 2021).

² León, R. et.al. “Brecha en el uso de Internet: desigualdad digital en el 2020”, Fundación País Digital. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq68> (Mayo, 2021).

³ La Tercera (2020). Estar conectados: El debate para incluir el acceso a internet como un derecho constitucional. Disponible en: <http://bcn.cl/2paol> (mayo, 2021).

Tanto el estudio de la Fundación País Digital como la publicación periodística dan cuenta de la existencia de una brecha entre quienes tienen y quienes no tienen acceso a Internet, pero no se ha logrado encontrar información para este informe sobre donde están estas brechas territoriales.

Si se tienen datos de la cantidad de conexiones, así como de la cobertura en zonas específicas como aquellas que las empresas están obligadas por contraprestaciones en licitaciones de espectro o por acceso al fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, Subtel,

Hasta el cierre de este informe sólo se ha encontrado un estudio a nivel nacional sobre cobertura y Internet, realizado por NIC Chile, centro perteneciente a la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, y encargado de la administración del Registro de Nombres de Dominio .CL, que identifica a Chile en la red Internet.

Según la entidad, el estudio nace a partir de una preocupación por comprender la real cobertura de Internet en nuestro país después del terremoto de 2010. Así, en 2015 se inicia un proyecto para elaborar un catastro de la cobertura de las telecomunicaciones en Chile (principalmente fibra óptica, inicialmente), desarrollado por NIC y financiado por CORFO (como “Bien Público Estratégico para la Competitividad”) y NIC Chile, cuya primera etapa finalizó en noviembre de 2018⁴.

El⁵ estudio se realizó recorriendo el territorio físicamente, midiendo y detectando señales a través de caminos de norte a sur del país, con lo cual se pudo realizar el catastro⁶.

Cabe destacar que la Subsecretaría de Telecomunicaciones⁷ actuó como mandante del proyecto CORFO, razón por la cual es la Subtel quien está publicando mapas de información con los resultados.

Por lo anterior, los resultados obtenidos están disponibles en el sitio web del NIC en forma de mapas, enlazando a la web de la subsecretaría. Entre otros, están las áreas del país que tienen Internet vía contraprestaciones de licitaciones de espectro (700MHz y 1200MHz)⁸; la ubicación de las escuelas conectadas bajo el proyecto “Conectividad para la Educación”⁹. Sin embargo, los resultados presentados hasta ahora no permiten obtener una visión de la conectividad de Internet en el territorio.

⁴ Proyecto Yafün, “Estudio y recomendaciones sobre la resiliencia de la infraestructura del Internet chileno”, NIC Labs, FCFM, Universidad de Chile. Disponible en: <https://niclabs.cl/yafun/> (Mayo, 2021).

⁵ “Estudio y Recomendaciones sobre la resiliencia de la infraestructura de la Internet chilena”, INFORME TÉCNICO FINAL Versión 2.0 Diciembre 2018. Proyecto InnovaChile – CORFO 15BPE-47225. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq6a> (mayo, 2021).

⁶ Sitio web del proyecto Yafün, NIC, FCFM, Universidad de Chile. Disponible en: <https://niclabs.cl/yafun/> (mayo, 2021).

⁷ “Subtel presentó mapa de la conectividad digital desarrollado por laboratorio de NIC Chile”, noviembre 2018, NIC Chile. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq6d> (mayo, 2021).

⁸ Visualización de contraprestaciones de cobertura por licitaciones de espectro. Subsecretaría de Telecomunicaciones. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq6g> (mayo, 2021).

⁹ Visualización de cobertura proyecto escuelas conectadas, FDT. Subsecretaría de Telecomunicaciones. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq6h> (mayo, 2021).

Por su parte, el citado artículo de la OCDE destaca que, en 2019, el gobierno habría informado que 1.495 localidades no tenían ningún tipo de conectividad, y 200 comunas con menos de 20% de conectividad fija¹⁰.

Según los antecedentes del proyecto de ley que pretende reconocer el acceso a Internet como un servicio público de telecomunicaciones (Mensaje, N° Boletín 11.632-15, que se revisa más adelante), el 2018 se habría registrado “un importante aumento en la proporción de hogares conectados, llegando al 79,3% a nivel nacional, lo que implica un avance de 9,4% respecto de 2015”. Sin embargo, se afirma también que, a pesar de lo anterior, “aún persiste una profunda desigualdad e inequidad en el acceso para lugares que no son comercialmente atractivos”.

Desde el regulador, las acciones han estado centradas en la expansión de las redes de telecomunicaciones, principalmente a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, de requerimientos asociados a las licitaciones de espectro radioeléctrico y, últimamente, a través de nueva infraestructura de fibra óptica.

Esto se ha traducido en el proyecto “Fibra Óptica Nacional” (FON). De acuerdo con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)¹¹:

El proyecto FON, al cual se le atribuyó un subsidio estatal de más de \$86 mil millones en total y que entrará en operación durante el 2022, considera el despliegue de 10.000 kilómetros de fibra óptica, lo que beneficiará a más de 3 millones de usuarios de 203 comunas desde la Región de Arica y Parinacota hasta la Región de Los Lagos.

El proyecto se dividió en seis tramos, cinco de los cuales se subastaron el año pasado y se adjudicaron al operador de telecomunicaciones WOM, debiendo iniciar operaciones en 2022¹². La Macrozona Sur terminó su licitación a principios de mayo, siendo adjudicada a Telefónica Chile¹³.

El FON es complementario al proyecto de “Fibra Óptica Austral” (FOA)¹⁴, iniciado en 2017. FON debiera conectarse a la FOA, una red de 4.000 km de fibra submarina y terrestre que se despliega entre Puerto Montt y Puerto Williams. La FOA se encuentra actualmente en etapa de ejecución de obras y debería estar completado también en el año 2022¹⁵.

¹⁰ La Tercera (2020). “Estar conectados: El debate para incluir el acceso a internet como un derecho constitucional”. Op.cit

¹¹ Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, MTT (2021). FON: Adjudicamos macrozona sur y completa histórico despliegue de la Fibra Óptica Nacional. Disponible en: <https://www.mtt.gob.cl/archivos/28752> (mayo, 2021).

¹² Bnamericas Disponible en: <http://bcn.cl/2pg7i> (Mayo, 2021).

¹³ Las demás macrozonas del proyecto “Fibra Óptica Nacional” ya licitadas son: Macrozona Arica y Parinacota (Región de Arica y Parinacota), Macrozona Norte (Regiones de Antofagasta y Atacama), Macrozona Centro Norte (Regiones de Coquimbo, Valparaíso y la Región Metropolitana), Macrozona Centro (Regiones de O’Higgins y Maule) y Macrozona Centro Sur (Regiones de Ñuble y Biobío). MTT (2021).

¹⁴ Subsecretaría de Telecomunicaciones, Subtel (s/f-a). Proyecto Fibra Óptica Austral 2017. Disponible en: <https://foa.subtel.gob.cl/proyecto-fibra-optica-austral-2/> (mayo, 2021).

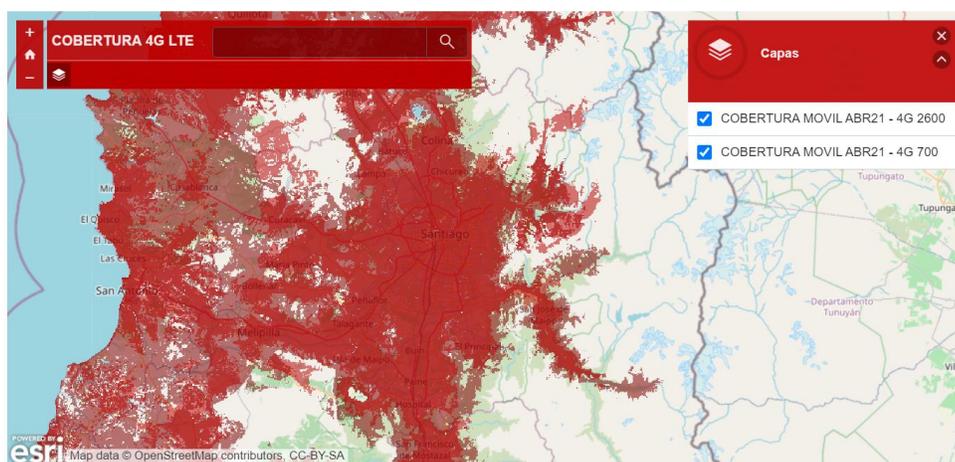
¹⁵ Diagrama Concurso Fibra Óptica Austral. Disponible en: <https://foa.subtel.gob.cl/> (mayo, 2021).

Además, existen zonas de Wi-Fi gratuito en diferentes puntos del país¹⁶ y la reciente promulgación de la Ley 21.245, que “establece Roaming Automático Nacional”¹⁷, de forma indirecta aumenta la cobertura mediante el uso compartido de las antenas de telefonía.

1. Cobertura de Internet por empresas de telefonía en el territorio nacional

Como se señaló, no se ha podido localizar información pública agrupada sobre el alcance territorial de la cobertura de servicio de Internet en el país. Sin embargo, la regulación impulsada por Subtel (asociada a las licitaciones de espectro¹⁸ y a la legislación vigente¹⁹ imponen a las compañías la publicación de datos de cobertura territorial para las tecnologías inalámbricas. Así, por ejemplo, las compañías actualmente tienen mapas de cobertura según el tipo de cobertura móvil, como se aprecia en los ejemplos de las empresas Claro y WOM de las imágenes 1 y 2.

Imagen 1. Ejemplo del mapa de cobertura de wifi móvil – Claro Chile.



Fuente: Claro²⁰

Imagen 2. Ejemplo del mapa de cobertura de wifi móvil – WOM.

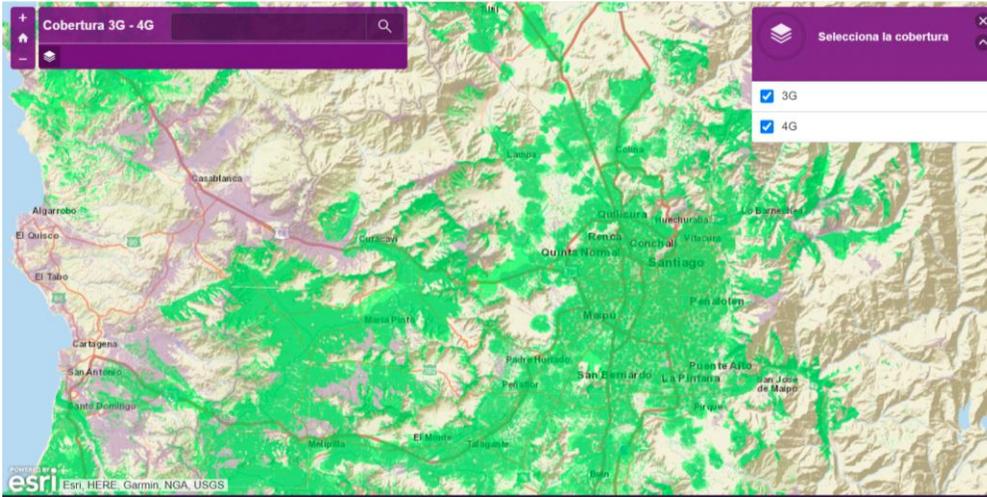
¹⁶ “Busca tu localidad y navega gratuitamente”, Subtel. Disponible en: <https://www.wifigob.cl/> (mayo, 2021).

¹⁷ Ley 21.245, que “establece Roaming Automático Nacional”, Ley Chile, BCN. Disponible en: <http://bcn.cl/2f857> (Mayo, 2021).

¹⁸ A modo de ejemplo, el concurso público para la concesión de servicios de telecomunicaciones 5G en la banda 700MHz impone como obligación el dotar de cobertura obligatoria a diferentes puntos del territorio. Concurso Público 5G-700MHz, Subtel. Disponible en: <https://www.subtel.gob.cl/concursobanda700/> (Mayo, 2021).

¹⁹ Art. 1, De la información sobre Planes y Servicios ofertados a los Usuarios, letra c) señala: “Para tecnologías inalámbricas o redes móviles, en la oferta de los servicios deberá expresarse claramente que los rangos de velocidad están sujetos a la variabilidad y comportamiento probabilístico del servicio de acceso inalámbrico a Internet, inherentes a este tipo de tecnologías, para ello deberán entregar la siguiente información: mapas de cobertura por tipo de tecnología, propagación de señales, velocidades medias esperadas y toda aquella información que permita un cabal conocimiento de los usuarios cuando optan a este tipo de servicios”. Resolución Exenta N° 6267, noviembre de 2011, Subsecretaría de Telecomunicaciones. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq6i> (Mayo, 2021).

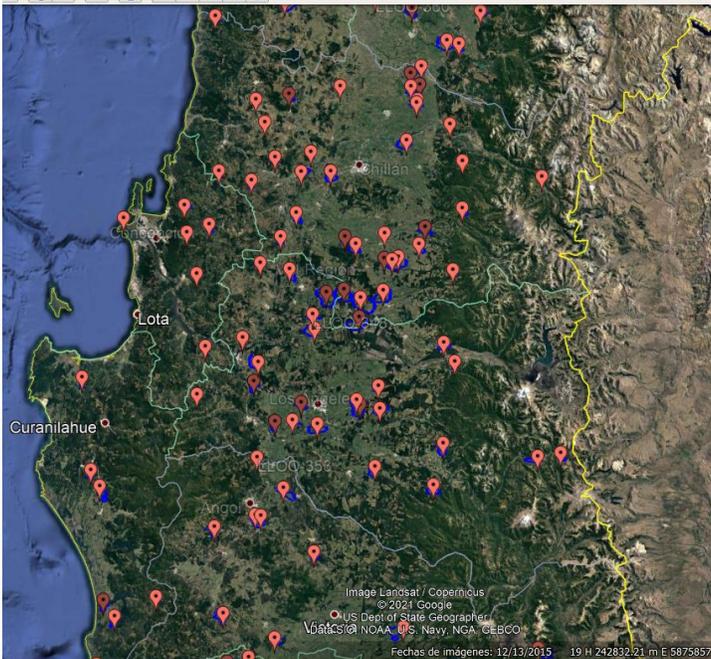
²⁰ Mapa de cobertura Claro Chile. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq6j> (Mayo, 2021).



Fuente: WOM²¹

Es importante destacar que en los procesos de licitación de espectro como el que se lleva a cabo actualmente para la tecnología 5G (IMT-2020) en la banda de 700MHz, se establece la obligación de dotar de cobertura de telecomunicaciones (incluyendo Internet) a 366 localidades de zonas rurales²². Un ejemplo de las localidades obligatorias asociadas a esta licitación puede verse en la imagen 3.

Imagen 3, captura de pantalla de localidades obligatorias (incluye parte de regiones de Ñuble, Biobío y Araucanía) Licitación 5G - 700 MHz.



Fuente: Subtel²³.

²¹ Mapa de cobertura Wom. Disponible en: <https://www.wom.cl/cobertura/> (Mayo, 2021).

²² Anexo 12: identificación de localidades obligatorias. Licitación 5G 700MHz, Subtel. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq6k> (Mayo, 2021).

²³ Información de georreferencia de localidades obligatorias en licitación 5G 700MHz, Subtel. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq6l> (Mayo, 2021).

Lo que se desprende de la información territorial de las empresas de telecomunicaciones es que, en el caso de Internet inalámbrico, es posible revisar la cobertura específica de cada empresa en el territorio, y que actualmente (por los avances producidos por la reciente ley de “Roaming Automático Nacional”) en teoría supone que, si una empresa tiene cobertura en un lugar, los clientes de otras empresas también.

I. Acceso universal, cobertura garantizada e internet como servicio básico

Los conceptos “acceso universal a Internet” y “cobertura garantizada de Internet”, e incluso el considerar a Internet como un servicio básico, buscan establecer garantías de acceso a este servicio para toda la población, con el fin de disminuir la brecha digital y permitir a ésta acceder ampliamente a los beneficios de las telecomunicaciones.

1. El derecho humano de acceso a Internet

Como señala el profesor Haochen Hun, Internet crea espacios públicos digitales que son vitales para los intereses de la sociedad. Y cita en este contexto a la exsecretaria de Estado Hillary Clinton, quien en 2011 afirmó que “la libertad en Internet es tan fundamental como la libertad de expresión en sí misma, porque Internet es la plaza del pueblo del siglo XXI”²⁴.

El mismo autor destaca que resultados de varias encuestas importantes indicarían un apoyo público abrumador para la protección del derecho a acceso a Internet. Según una encuesta de BBC World Service, casi cuatro de cada cinco personas encuestadas en todo el mundo en 2009-2010 consideraban el acceso a Internet como un derecho fundamental. Otra encuesta de 2012, de más de 10.000 usuarios de Internet en veinte países, observó que “el 83% de los encuestados estuvo de acuerdo o estuvo totalmente de acuerdo en que el acceso a Internet debe considerarse un derecho humano básico”²⁵.

Reconociendo la creciente importancia del acceso a Internet, las Naciones Unidas (ONU) han liderado un movimiento global para integrarlo completamente en las consideraciones de derechos humanos²⁶. En su informe de 2011, Frank La Rue, ex Relator Especial sobre la Promoción y Protección del Derecho a la Libertad de Opinión y Expresión, subrayó que Internet no solo permite que las personas ejerzan sus derechos humanos, sino que también promueve el progreso de la sociedad como entero.

²⁴ Sun, Haochen. P. 81 “Georgetown Journal on Poverty Law and Policy”, Vol. XXVIII, N. 1, Fall 2020, *Bridging the Digital Chasm through the Fundamental Right to Technology*. Disponible en: <http://bcn.cl/2p9sl> (mayo, 2021).

²⁵ Sun, H. op.cit. (p.83).

²⁶ En 1948, la Declaración Universal de Derechos Humanos, en su artículo 27 numeral 1, afirma que “[t]oda persona tiene derecho a (...) participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten”, lo que en términos similares recogió el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966), en su artículo 15 letra b), al reconocer el “el derecho de toda persona a: (...) [g]ozar de los beneficios del progreso científico y de sus aplicaciones”.

En su Informe al Consejo de Derechos Humanos de la Asamblea General, de 16 de mayo de 2011, el Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, Frank La Rue, concluyó²⁷:

67. A diferencia de los demás medios, Internet permite a las personas buscar, recibir y difundir información e ideas de todo tipo al instante y a bajo costo a través de las fronteras nacionales. Al **ampliar enormemente la capacidad personal de disfrutar el derecho a la libertad de opinión y de expresión**, que **es un factor coadyuvante de otros derechos humanos**, Internet potencia el desarrollo económico, social y político y contribuye al progreso de la sociedad en su conjunto. A ese respecto, el Relator Especial alienta a otros titulares de mandatos de procedimientos especiales a ocuparse de la cuestión de Internet en relación con sus respectivos mandatos.

(...)

85. En vista de que Internet se ha convertido en un instrumento indispensable para ejercer diversos derechos humanos, luchar contra la desigualdad y acelerar el desarrollo y el progreso humanos, **la meta del acceso universal a Internet ha de ser prioritaria para todos los Estados**. En consecuencia, cada uno debe elaborar una política eficaz y concreta en consulta con personas de todos los sectores de la sociedad, entre ellos el sector privado, y con los ministerios gubernamentales competentes, a fin de que Internet resulte ampliamente disponible, accesible y asequible para todos los sectores de la población. [las negritas son nuestras]

Luego, el 1 de junio de 2011, el Relator La Rue, junto a la Representante para la Libertad de los Medios de Comunicación de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE), la Relatora Especial de la Organización de Estados Americanos (OEA) para la Libertad de Expresión y la Relatora Especial sobre Libertad de Expresión y Acceso a la Información de la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos (CADHP), en su numeral sexto, señalaron específicamente sobre el acceso a Internet, presentaron una **Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión e Internet**²⁸;

6. Acceso a Internet

a. Los Estados tienen la **obligación de promover el acceso universal a Internet** para garantizar el disfrute efectivo del derecho a la libertad de expresión. El acceso a Internet también es necesario para asegurar el respeto de otros derechos, como el derecho a la educación, la atención de la salud y el trabajo, el derecho de reunión y asociación, y el derecho a elecciones libres.

b. La interrupción del acceso a Internet, o a parte de este, aplicada a poblaciones enteras o a determinados segmentos del público (cancelación de Internet) no puede estar justificada en ningún

²⁷ Relator Especial de las Naciones Unidas (ONU) para la Libertad de Opinión y de Expresión, la Representante para la Libertad de los Medios de Comunicación de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE), la Relatora Especial de la Organización de Estados Americanos (OEA) para la Libertad de Expresión y la Relatora Especial sobre Libertad de Expresión y Acceso a la Información de la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos (CADHP). *Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión e Internet* (1 de junio de 2011). Disponible en: <http://bcn.cl/2pq7p> (mayo, 2021).

²⁸ Ibid.(2011).

caso, ni siquiera por razones de orden público o seguridad nacional. Lo mismo se aplica a las medidas de reducción de la velocidad de navegación de Internet o de partes de este.

c. La negación del derecho de acceso a Internet, a modo de sanción, constituye una medida extrema que solo podría estar justificada cuando no existan otras medidas menos restrictivas y siempre que haya sido ordenada por la justicia, teniendo en cuenta su impacto para el ejercicio de los derechos humanos.

d. Otras medidas que limitan el acceso a Internet, como la imposición de obligaciones de registro u otros requisitos a proveedores de servicios, no son legítimas a menos que superen la prueba establecida por el derecho internacional para las restricciones a la libertad de expresión.

e. Los Estados tienen la obligación positiva de facilitar el acceso universal a Internet. Como mínimo, los Estados deberían:

i. Establecer mecanismos regulatorios —que contemplen regímenes de precios, requisitos de servicio universal y acuerdos de licencia— para fomentar un acceso más amplio a Internet, incluso de los sectores pobres y las zonas rurales más alejadas.

ii. Brindar apoyo directo para facilitar el acceso, incluida la creación de centros comunitarios de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y otros puntos de acceso público.

iii. Generar conciencia sobre el uso adecuado de Internet y los beneficios que puede reportar, especialmente entre sectores pobres, niños y ancianos, y en las poblaciones rurales aisladas.

iv. Adoptar medidas especiales que aseguren el acceso equitativo a Internet para personas con discapacidad y los sectores menos favorecidos.

f. A fin de implementar las medidas anteriores, los Estados deberían adoptar planes de acción detallados de varios años de duración para ampliar el acceso a Internet, que incluyan objetivos claros y específicos, así como estándares de transparencia, presentación de informes públicos y sistemas de monitoreo. [las negritas son nuestras]

Posteriormente, la resolución del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en 2012, sobre “Promoción, protección y el disfrute de los derechos humanos en Internet”²⁹, particularmente en su punto número 3, al señalar que la Asamblea General,

²⁹ Resolución 20/8 de la Asamblea General “Promoción, protección y el disfrute de los derechos humanos en Internet” A/HRC/RES/20/8 (16 de julio de 2012). Disponible en: <https://undocs.org/pdf?symbol=es/A/HRC/RES/20/8> (mayo, 2021).

3. Exhorta a los Estados a que promuevan y faciliten el acceso a Internet y la cooperación internacional encaminada al desarrollo de los medios de comunicación y los servicios de información y comunicación en todos los países;

Luego, el 1 de julio de 2016, el mismo Consejo dictó la resolución 32/13, también sobre “Promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet”³⁰ extiende el contenido de la anterior resolución en los siguientes términos:

5. Afirma también la importancia de que se aplique un enfoque integral basado en los derechos humanos para facilitar y ampliar el acceso a Internet y solicita a todos los Estados que hagan lo posible por cerrar las múltiples formas de la brecha digital;

Además exhorta a todos los Estados a acabar con la brecha digital entre los géneros (numeral 6) y a tomar medidas para promover el acceso de las tecnologías de la información a las personas con discapacidad (numeral 7), entre otras materias relativas al uso de Internet (libertad de expresión, cooperación internacional, alfabetización digital, seguridad, discriminación y violencia en Internet, etc.).

Igualmente, según recoge el investigador de la BCN, James Wilkins³¹, varios países han regulado el acceso a Internet a toda la población, ya sea reconociendo ésta como un **servicio universal** desde los ámbitos legislativo (Finlandia y Suiza); judicial (India, Francia y Costa Rica) o constitucional (México y Grecia). A continuación se desarrollan dos casos.

Finlandia fue el primer país del mundo en reconocer el acceso a Internet a través de la banda ancha como un derecho fundamental de todos los ciudadanos³². La nueva Ley del Mercado de las Comunicaciones aprobada en 2009, obliga en su artículo 60c, numeral 2, a los teleoperadores a proporcionar una conexión a internet de alta calidad y a un precio razonable, con una velocidad de descarga de al menos 1 megabyte por segundo (Mbps)³³. La norma dispone:

La conexión de abonado que se proporcionará permitirá a todos los usuarios, incluidos aquellos con discapacidad, utilizar los servicios de emergencia, realizar y recibir llamadas nacionales e internacionales y utilizar otros servicios telefónicos ordinarios. **La conexión de abonado también permitirá una conexión a Internet adecuada** para todos los usuarios, teniendo en cuenta las tarifas vigentes disponibles para la mayoría de los abonados, la viabilidad tecnológica y los costos. (...) [las negritas son nuestras]

³⁰ Naciones Unidas (NU), Resolución de la Asamblea General “Promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet” A/HRC/RES/32/13 (1 de julio de 2016). Disponible en: <https://undocs.org/pdf?symbol=es/A/HRC/RES/32/13> (mayo, 2021).

³¹ Wilkins, James (2017). “Garantía de acceso a Internet en la legislación extranjera”, ATP-BCN, julio de 2017. Disponible en: <http://bcn.cl/29ft8> (mayo, 2021).

³² La Tercera (2020). Estar conectados: El debate para incluir el acceso a internet como un derecho constitucional. Disponible en: <http://bcn.cl/2paol> (mayo, 2021).

³³ La Tercera (2010) op.cit.

El artículo 60c (3) de la ley establece que las disposiciones sobre la tarifa mínima de un acceso funcional a Internet se emiten mediante un decreto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Aunque países como Francia ya le han dado el estatus de derecho básico al acceso a internet, Finlandia fue pionera en incluir un factor: la rapidez de la conexión³⁴. Para ello, el Gobierno adoptó una Resolución en 2008, que contenía el plan nacional que, en una primera etapa, asegurara el acceso a una conexión de banda ancha con una tasa promedio de al menos un megabyte por segundo a todas las residencias, oficinas de empresas y organismos de la administración pública³⁵. Luego, en una segunda etapa del proyecto de banda ancha, para fines de 2015, debía alcanzarse una conexión de 100 megabytes por segundo para el 99% de la población³⁶.

De este modo, la nueva legislación incluye el acceso a la banda ancha en la lista de servicios básicos de comunicación que deben llegar a todos los rincones del país, junto a otros como el teléfono o el correo postal³⁷.

Por su parte, en México, el acceso a Internet tiene rango constitucional desde 2013. La Constitución mexicana, en su artículo 6° inciso tercero, dispone:

El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación (...) incluido el de banda ancha e internet. Para tales efectos el Estado establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios.

II. Regulación en Chile en materia de acceso al servicio de Internet

1. Legislación vigente

La regulación de Internet en nuestro país está centrada en cinco leyes que han modificado la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones y que se detallan a continuación:

- Ley N° 21245 de 2020, que “establece Roaming Automático Nacional”³⁸ (incorporando un artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones).
- Ley N° 21046 de 2017, que “establece la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a Internet” (a través de la incorporación de modificaciones a los artículos 24 H, 24 I y 24 K de la Ley General de Telecomunicaciones).

³⁴ BBC News (2009). La banda ancha "es un derecho humano". 16 octubre 2009. Disponible en: https://www.bbc.com/mundo/cultura_sociedad/2009/10/091016_finlandia_internet_derecho_mr (mayo, 2021).

³⁵ Ministry of Transport and Communications, Finland (2009:1).

³⁶ Ministry of Transport and Communications, Finland (2009:2).

³⁷ La Tercera (2010). Op.cit.

³⁸ Ley 21.245, que “establece Roaming Automático Nacional”, Ley Chile, BCN. Disponible en: <http://bcn.cl/2f857> (Mayo, 2021).

- Ley N° 20808 de 2015, que “protege la libre elección en los servicios de cable, internet o telefonía” (a través de la incorporación de los artículos 7° ter y 7° quáter).
- Ley N° 20478 de 2010, “sobre recuperación y continuidad en condiciones críticas y de emergencia del sistema público de telecomunicaciones” (modificando el artículo 27).
- Ley N° 20453 de 2010, que “consagra el principio de acceso universal en la red para los consumidores y usuarios Internet” (a través de la incorporación de los artículos 24 H, 24 I y 24 J a la citada ley general).

En particular, los usuarios cuentan con una serie de garantías legales con relación al servicio regular que se les provee. Se establece que los proveedores de acceso a Internet, es decir, quienes prestan “servicios comerciales de conectividad entre usuarios finales o redes de terceros e Internet”, no podrán restringir arbitrariamente a los usuarios el uso legal del servicio en función del principio de neutralidad de red (art. 24 H). Corresponde a la autoridad proteger los derechos de los usuarios de Internet y sancionar las infracciones correspondientes (art. 24 I), debiendo dictarse un reglamento con las condiciones mínimas que deberán cumplir los prestadores de servicio de acceso a Internet respecto al nivel del servicio contratado (art. 24 J). Por último, el artículo 24 K obliga a los proveedores a garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso.

Sin embargo, debe señalarse que hay 70 leyes que han incorporado el concepto de “Internet” en su articulado, lo cual da muestra de la amplia aceptación de este servicio de comunicaciones en la regulación³⁹.

2. Proyectos de ley en materia de acceso a Internet

En nuestro país se están desarrollando acciones tendientes a garantizar el acceso a Internet a toda la población. Sin embargo, ello todavía no es materia regulada.

A la fecha, se han presentado 534 proyectos de ley que tratan de manera directa o indirecta sobre Internet. De ellos, 46 tienen como objeto principal la regulación de Internet: uno, la Ley 21245, no regula explícitamente Internet pero amplía su cobertura a través de la obligación de compartir la capacidad de las antenas en zonas aisladas o de baja densidad poblacional y cuatro de ellos (ya mencionados) ya son ley, mientras que 21 están aún en tramitación⁴⁰. De estos últimos, seis proyectos de ley tratan las siguientes materias:

- Uno sobre reconocimiento de Internet como servicio público de telecomunicaciones;
- Uno sobre la incorporación de medidas para acceder a un plan básico solidario de conectividad por tres meses (modificando la Ley N°21.249, relativa a disponer de forma excepcional medidas a favor de los usuarios de servicios sanitarios, electricidad y gas de red); y

³⁹ Resultados de búsqueda del término “Internet” en Ley Chile BCN. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq6n> (mayo 2021)

⁴⁰ Resultados de búsqueda del término “Internet” en la web de tramitación de proyectos de la Cámara de Diputadas y Diputados. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq6o> (mayo, 2021).

- Cuatro proyectos que buscan modificar la Ley N°19.496 de protección de los derechos de los consumidores:
 - sancionando la suspensión de servicios domiciliarios incluyendo Internet,
 - creando un etiquetado de advertencia sobre riesgos de cyberbullying en dispositivos que admiten conexión a internet y sanciones asociadas,
 - creando exigencias sobre la información de los precios de productos y servicios comercializados a través de Internet en días especiales de ofertas, y
 - ampliando el plazo para retractarse en los contratos celebrados por medios electrónicos o por cualquier otra forma de comunicación a distancia.

Es importante señalar que el 18 de marzo de 2021, según consta en el Oficio N° 16.374 de la Cámara de Diputadas y Diputados y Diputados, se refundieron 59 proyectos de ley que modifican la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores, lo cual llevó a que algunos de los proyectos en trámite, y que se describen a continuación en este informe, hayan sido modificados, ya sea para mantener su trámite previo al día 18 de marzo como para refundirse en otros proyectos de ley.

Dada la solicitud del requirente de este informe, se describen a continuación los citados proyectos de ley incluyendo su trámite legislativo y los últimos trámites de cada uno a la fecha del informe.

Actualmente están en tramitación dos proyectos de ley relativos a este tema, uno general de reforma constitucional y uno de carácter específico⁴¹:

i. Proyecto de ley que “Incorpora un numeral nuevo en el artículo 19 de la Carta Fundamental, para consagrar el derecho al acceso a internet y la especial protección a la vida privada en ambientes digitales” (Moción, Boletín N° 11.037-07)⁴².

Inició su tramitación el 20 de diciembre de 2016 y su última tramitación fue el 08 de mayo de 2018. Actualmente está en primer trámite constitucional en la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado.

De acuerdo al PL, la incorporación de un nuevo ordinal al artículo 19 de la Constitución tiene por objeto consagrar cinco conceptos que constituyen las ideas matrices del proyecto:

- Consagrar constitucionalmente el acceso a Internet como derecho garantizado a todas las personas.
- La protección de la libertad de expresión ejercida en Internet.
- La prohibición constitucional a la que estarán sujetos los órganos del Estado, respecto del control de las comunicaciones electrónicas.
- El reconocimiento de la facultad de los tribunales de justicia de autorizar excepcionalmente la interceptación de comunicaciones circunscrita a una persona determinada.

⁴¹ Si bien el PL Boletín 6987-07⁴¹ que establecía “la garantía del acceso universal a las tecnologías de la información y la comunicación” es de interés, éste se encuentra archivado.

⁴²Moción, Boletín N° 11.037-07. Disponible en: <http://bcn.cl/2f5di> (mayo, 2021).

- El mandato constitucional de dictar una ley que aborde el tratamiento de los datos personales, en el marco de las garantías a la privacidad de las personas y al derecho de autodeterminación informativa
- ii. **Proyecto de ley “para garantizar el acceso universal a la información contenida en las páginas web de las instituciones públicas” (Moción, Boletín N° 9629-19).**

En forma más específica y a la vez tangencial al objeto de estudio del presente informe, este proyecto de ley busca garantizar el acceso a la información pública provista por entidades del Estado a “toda la población, incluidas las personas con capacidades diferentes”.

El PL inició su tramitación el 7 de octubre de 2014 y su última tramitación fue el 15 de septiembre de 2015. Actualmente está en segundo trámite constitucional en la Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización del Senado.

III. Regulación en Chile de Internet como servicio básico

En nuestro país, son considerados como servicios básicos el suministro de gas, luz, agua potable y servicios sanitarios de alcantarillado⁴³. Según información del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), estos servicios (incluida la telefonía) están protegidos por derechos de los consumidores, entre los que están⁴⁴:

- El derecho a recibir una prestación de servicios básicos domiciliarios en condiciones de calidad seguridad.
- El derecho a que no se interrumpa el suministro injustificadamente.
- El derecho a efectuar reclamos por cobros no justificados por parte de las empresas.

Respecto de Internet o de servicios de telecomunicaciones, la regulación actual está dirigida en la misma línea, es decir, a que se mantengan niveles mínimos de calidad acordes a los servicios contratados (en especial en lo relativo a la velocidad de Internet o de la neutralidad de la red), pero no hay regulación vigente que considere Internet como servicio básico.

A continuación se organizan los siguientes proyectos de ley en tramitación en torno a tres objetivos: 1) reconocer Internet como servicio básico; y 2) establecer normas especiales para aspectos de los servicios de Internet en el contexto de la protección de los derechos del consumidor.

Respecto de la provisión de una velocidad mínima del servicio, se destaca que ello fue establecido por Ley N° 21.046 que establece la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a Internet. Esta fue publicada en noviembre de 2017 y está originada en una moción parlamentaria.

1. Proyectos de ley que reconocen Internet como servicio básico

⁴³ Ley Chile (s/f). Legislación Temática. Servicios básicos. Disponible en:

https://www.bcn.cl/leychile/consulta/listado_n_sel?agr=2&sub=1196 (mayo, 2021).

⁴⁴ Sernac (2013). Tome nota: Sus derechos en Servicios Básicos. Disponible en: <http://bcn.cl/2pq6p> (mayo, 2021).

El PL iniciado en **Mensaje (N° Boletín 11.632-15) “para reconocer el acceso a Internet como un servicio público de telecomunicaciones”**, reconoce como origen el proyecto de reforma constitucional Boletín N° 11.037-07 de 2016, que incorpora el numeral 27, nuevo, al catálogo de derechos fundamentales del artículo 19 de la Constitución, para consagrar el derecho al acceso a internet y la especial protección a la vida privada en ambientes digitales.

El proyecto reforma la Ley General de Telecomunicaciones, para incorporar a la Internet como parte integrante del servicio público de telecomunicaciones, “de manera de sujetarlo a la regulación de dicho tipo de concesión y servicio”. Asimismo, obliga al concesionario a prestar los servicios públicos de telecomunicaciones en el plazo de 6 meses desde la fecha de presentación de la solicitud del interesado a la empresa, salvo caso fortuito o fuerza mayor que lo impida.

Ingresado el 09 de marzo de 2018, actualmente está en segundo trámite constitucional en la Cámara de Diputadas y Diputados, ingresado a la Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones.

2. Proyectos de ley sobre Internet y derechos del consumidor

- i. Proyecto de ley iniciado en moción (N° Boletín: 10.275-03) que “Modifica la ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, para ampliar el plazo para retractarse en los contratos celebrados por medios electrónicos o por cualquier otra forma de comunicación a distancia”.**

La señalada moción establece una ampliación del plazo de retracto con que cuenta un consumidor que adquiere un bien a través de internet. Actualmente el plazo es de 10 días y el PL propone extenderlo a 15 días únicamente para estos casos.

Su tramitación iniciada el 31 de agosto de 2015 y la última tramitación fue el 25 de marzo de 2021. El PL se encuentra en primer trámite constitucional en la Cámara de Diputadas y Diputados y se registra en el trámite legislativo un oficio de la Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa; Protección de los Consumidores y Turismo (N° 812), por el cual precisa el alcance del acuerdo adoptado con fecha 18 de marzo, en orden a entender que este proyecto debe continuar su tramitación conforme al estado anterior al referido acuerdo, esto es, separadamente).

- i. Proyecto de ley iniciado en moción (N° Boletín: 10.724-03) que “Modifica la ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para establecer exigencias en lo que respecta a la información de los precios de productos y servicios comercializados a través de internet en días especiales de ofertas”.**

De acuerdo al PL, se pretende obligar a las entidades oferentes de bienes y servicios de informar al Sernac el listado de precios de los bienes y servicios ofrecidos en los días dedicados exclusivamente a la venta de estos artículos a precios extraordinariamente rebajados, como es el caso del “ciberday”.

Iniciado el 31 de mayo de 2016. La última tramitación de esta moción, a la fecha de este informe, es el 25 de marzo de 2021. Se encuentra en primer trámite constitucional en la Cámara de Diputadas y Diputados, y se registra en el trámite legislativo un oficio de la Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa; Protección de los Consumidores y Turismo (N° 812), por el cual precisa

el alcance del acuerdo adoptado con fecha 18 de marzo, en orden a entender refundidos entre sí los boletines N° 10.724-03, 11.679-03 y 12.984-03.

- ii. **Proyecto de ley iniciado en moción (N° Boletín: 11.924-03) que “Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer el etiquetado de advertencia sobre riesgos de cyberbullying y canales de ayuda, en dispositivos que admiten conexión a internet, y sanciona su infracción”.**

Este PL pretende busca obligar a fabricantes e importadores de distintos dispositivos tecnológicos (teléfonos celulares, computadores, notebooks, tablets, consolas de videojuegos y otros dispositivos análogos que puedan conectarse a internet), utilizados para acosar, hostigar o amenazar virtualmente a niños y adolescentes, que incorporen una leyenda que busque disuadir la comisión de conductas consideradas como cyberbullying, como también entregar información de los canales de ayuda oficial que existen actualmente para las víctimas de estas amenazas.

Ingresado el 17 de julio de 2018, su última tramitación a la fecha de este informe es el 25 de marzo de 2021. Se encuentra en primer trámite constitucional, en la Cámara de Diputadas y Diputados. La información legislativa registrada en el sitio de tramitación de la Cámara da cuenta de un oficio de la Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa; Protección de los Consumidores y Turismo (N° 812), “por el cual precisa el alcance del acuerdo adoptado con fecha 18 de marzo, en orden a entender que este proyecto debe continuar su tramitación conforme al estado anterior al referido acuerdo, esto es, separadamente”.

- iii. **Proyecto de ley iniciado en moción (N° Boletín: 13.578-03) que “Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para aumentar la sanción aplicable al que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio domiciliario básico, incluido el de internet, previamente contratado”.**

Este proyecto busca aumentar la sanción existente actualmente en la Ley 19.946, para las empresas de servicios básicos como agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, telefonía o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, que suspendan, paralicen o no presten sin justificación el servicio previamente contratado. La sanción propuesta es que la actual multa de hasta 1.500 UTM, elevarla a 3.000 UTM.

Ingresado a trámite el 10 de junio de 2020, el PL está hoy en primer trámite constitucional en la Cámara de Diputadas y Diputados.

Referencias

BBC News (2009). La banda ancha "es un derecho humano". 16 octubre 2009. Disponible en: https://www.bbc.com/mundo/cultura_sociedad/2009/10/091016_finlandia_internet_derecho_mr (mayo, 2021).

Cámara de Diputadas y Diputados (2021). Oficio N° 16.374. Disponible en: <https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=28149&prmTIPO=OFICIOPLEY> (mayo, 2021).

La Tercera (2020). *Estar conectados: El debate para incluir el acceso a internet como un derecho constitucional*. Disponible en: <http://bcn.cl/2paol> (mayo, 2021).

-- (2010). *Finlandia: Entra en vigor ley que declara la banda ancha como un derecho fundamental*. 1 julio, 2010. Disponible en: <http://bcn.cl/2p9sm> (mayo, 2021).

Ley Chile (s/f). *Legislación Temática. Servicios básicos*. Disponible en: https://www.bcn.cl/leychile/consulta/listado_n_sel?agr=2&sub=1196 (mayo, 2021).

Ministry of Transport and Communications, Finland (2009). *Ministry of Transport and Communications Decree on the minimum rate of a functional internet access as a universal service*. 7 de octubre de 2009. Disponible en: <http://bcn.cl/2p9sk> (mayo, 2021).

Relator Especial de las Naciones Unidas (ONU) para la Libertad de Opinión y de Expresión, la Representante para la Libertad de los Medios de Comunicación de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE), la Relatora Especial de la Organización de Estados Americanos (OEA) para la Libertad de Expresión y la Relatora Especial sobre Libertad de Expresión y Acceso a la Información de la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos (CADHP). *Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión e Internet* (1 de junio de 2011). Disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=849> (mayo, 2021).

Sernac (2013). *Tome nota: Sus derechos en Servicios Básicos*. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/607/w3-article-3252.html> (mayo, 2021).

Diagrama Concurso Fibra Óptica Austral. Disponible en: <https://foa.subtel.gob.cl/> (mayo, 2021).

Busca tu localidad y navega gratuitamente. Disponible en: <https://www.wifigob.cl/> (mayo, 2021).

Sun, Haochen. "Georgetown Journal on Poverty Law and Policy", Vol. XXVIII, N. 1, Fall 2020, *Bridging the Digital Chasm through the Fundamental Right to Technology*. Disponible en: <http://bcn.cl/2p9sl> (mayo, 2021).

Wilkins, James (2017). "Garantía de acceso a Internet en la legislación extranjera", ATP-BCN, julio de 2017. Disponible en: (mayo, 2021).

Normativa

Nacional:

Chile:

- Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=29591> (mayo, 2021).
- Ley N° 21046 de 2017, que establece la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a Internet. Disponible en: <http://bcn.cl/2oo5g> (mayo, 2021).

- Ley N° 20808 de 2015, que protege la libre elección en los servicios de cable, internet o telefonía. Disponible en: <http://bcn.cl/2kdq8> (mayo, 2021).
- Ley N° 20478 de 2010, sobre recuperación y continuidad en condiciones críticas y de emergencia del sistema público de telecomunicaciones. Disponible en: <http://bcn.cl/2oo5y> (mayo, 2021).
- Ley N° 20453 de 2010, que consagra el principio de acceso universal en la red para los consumidores y usuarios Internet. Disponible en: <http://bcn.cl/2h1r7> (mayo, 2021).
- Ley N° 21.046 de 2017, que establece la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a Internet. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1111298> (mayo, 2021).
- Proyectos de ley:
 - “Para garantizar el acceso universal a la información contenida en las páginas web de las instituciones públicas” (Moción Boletín N° 9.629-19). Disponible en: <http://bcn.cl/2p9sn> (mayo, 2021).
 - “Modifica la ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, para ampliar el plazo para retractarse en los contratos celebrados por medios electrónicos o por cualquier otra forma de comunicación a distancia” (Moción Boletín N° 10.275-03). Disponible en: <http://bcn.cl/2paod> (mayo, 2021).
 - “Modifica la ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para establecer exigencias en lo que respecta a la información de los precios de productos y servicios comercializados a través de internet en días especiales de ofertas” (Moción Boletín N° 10.724-03). Disponible en: <http://bcn.cl/2p9v3> (mayo, 2021).
 - “Incorpora un numeral nuevo en el artículo 19 de la Carta Fundamental, para consagrar el derecho al acceso a internet y la especial protección a la vida privada en ambientes digitales” (Moción Boletín N° 11.037-07). Disponible en: <http://bcn.cl/2f5di> (mayo, 2021).
 - “Para reconocer el acceso a Internet como un servicio público de telecomunicaciones.” (Mensaje N° Boletín 11.632-15). Disponible en: <http://bcn.cl/2p9tk> (mayo, 2021).
 - “Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer el etiquetado de advertencia sobre riesgos de cyberbullying y canales de ayuda, en dispositivos que admiten conexión a internet, y sanciona su infracción” (Moción Boletín N° 11.924-03). Disponible en: <http://bcn.cl/2p9ux> (mayo, 2021).
 - “Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para aumentar la sanción aplicable al que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio domiciliario básico, incluido el de internet, previamente contratado” (Moción Boletín N° 13.578-03). Disponible en: <http://bcn.cl/2p9u4> (mayo, 2021).

Finlandia:

- Communications Market Act (traducción no oficial al inglés, con modificaciones hasta 2011). Disponible en: <https://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/2003/en20030393.pdf> (mayo, 2021).

México:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_110321.pdf (mayo, 2021).

Internacional:

Declaración Universal de Derechos Humanos (1948). Disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights> (mayo, 2021).

Naciones Unidas (NU), Resolución de la Asamblea General “*Promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet*” A/HRC/RES/32/13 (1 de julio de 2016). Disponible en: <https://undocs.org/pdf?symbol=es/A/HRC/RES/32/13> (mayo, 2021).

-- Resolución 20/8 de la Asamblea General “*Promoción, protección y el disfrute de los derechos humanos en Internet*” A/HRC/RES/20/8 (16 de julio de 2012). Disponible en: <https://undocs.org/pdf?symbol=es/A/HRC/RES/20/8> (mayo, 2021).

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966). Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=12382> (mayo, 2021).

Nota aclaratoria

Asesoría Técnica Parlamentaria, está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.



Creative Commons Atribución 3.0
(CC BY 3.0 CL)