

Conectividad Digital:

Facilitando la inclusión de todas y todos

Situación actual

De acuerdo a la VI Encuesta a Hogares de Acceso y Uso de Internet de Subtel de 2015, a enero de ese año Chile contaba con más de 12 millones de personas que usan Internet y 24 millones de dispositivos que interconectan a la ciudadanía, empresas e instituciones, bajo diferentes modalidades tecnológicas y plataformas de servicios.

Este panorama es muy alentador y asegura el éxito de varias de las medidas que se adoptarán en el marco de la Agenda Digital 2020. Sin embargo, un real desarrollo digital, inclusivo e igualitario, requiere abordar la conectividad desde una perspectiva más amplia que las cifras absolutas de penetración.

En primer lugar, aún existen graves diferencias socioeconómicas, geográficas y etarias en el acceso a Internet. A enero de 2015 sólo un 67% de los hogares chilenos contaba con acceso a Internet. Esto se traduce en que casi 1,6 millones de hogares no disponen de él.

Esta brecha puede explicarse por la cobertura en zonas rurales y el costo del servicio, que afecta especialmente a los segmentos de la población de menores ingresos. Este hecho queda demostrado en la reducción drástica de la brecha cuando hay reales oportunidades de acceso y cobertura de Internet, como las escuelas públicas con banda ancha gratuita o las comunas con acceso público Wi-Fi.

En cuanto a cobertura el servicio 4G aún no está disponible en zonas vulnerables y en zonas rurales y extremas, y solamente un 2% de la población cuenta con acceso a Internet a través de fibra óptica hasta el hogar (FTTH).

Respecto a los costos, Chile tiene el mayor precio (58 dólares en paridad de poder adquisitivo) en la canasta estándar de servicios de banda ancha de los países de la OCDE, y el segundo mayor en telefonía móvil, en el último bienio (Communications Outlook, 2013, OECD). De acuerdo a esta misma fuente, la infraestructura actual no está preparada para sostener la política de conectividad de largo plazo que el país demanda. En términos de velocidad de banda ancha, Chile aún cuenta con estándares mejorables. La velocidad promedio de



Internet a fines del 2014 bordeaba los 4 Mbps, considerablemente menor que el promedio de los países que pertenecen a la OCDE, que supera los 10 Mbps. Por otro lado, al año 2013 se registraron alrededor de 6 millones de reclamos en el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), por deficiencias de las empresas proveedoras de telecomunicaciones, lo cual representa alrededor del 22% de los reclamos totales en los últimos 3 años.

Junto con asegurar velocidad y estabilidad del servicio, Chile necesita incrementar su capacidad troncal a nivel internacional, nacional y urbano. Esto es especialmente importante si se considera que los servicios digitales en Chile vienen creciendo significativamente por la demanda de formatos multimediales desde múltiples accesos (fijo e inalámbricos) y continuará haciéndolo.

Para el fortalecimiento de la infraestructura, el sector de telecomunicaciones ha invertido 10.726 millones de dólares en los últimos 5 años, con un promedio anual del orden de 2.145 millones de dólares, equivalentes a 120 dólares por habitante. Este nivel de inversión es el resultado de una sólida visión sectorial de largo plazo, con una creciente demanda por servicios de telecomunicaciones en un entorno regulatorio con principios y reglas transparentes para todos y todas quienes participan en dicho mercado. No obstante, aún existe potencial para equipararnos a los países OCDE, que promedian 152 dólares por habitante.

Las evidencias anteriores respecto a cobertura, costos, velocidad, capacidad, satisfacción por servicios recibidos e inversión ponen de manifiesto un margen para mejorar la conectividad, particularmente respecto de sectores más vulnerables o apartados, los pueblos originarios y los sectores de menores ingresos.

Finalmente, a pesar de su privilegiada situación geoestratégica, Chile no está preparado para ser un nodo principal de conectividad internacional en el hemisferio sur y debe aún resolver los modelos para rutas de cable submarino por el Océano Pacífico en dirección a Asia y el hemisferio norte, o la interconexión con el anillo óptico sudamericano.



Desafíos y metas

El principal desafío en materia de conectividad digital es conseguir que todo Chile esté conectado digitalmente, con redes de alta velocidad y calidad accesibles a todas y todos.

Para ello la Agenda Digital 2020 propone:

Primero, disminuir sustantivamente la brecha digital, haciendo accesible servicios digitales de calidad y a precios asequibles para todos los chilenos y chilenas, de acuerdo a las políticas de inclusión digital impulsadas por la Agenda Digital 2020.

Segundo, construir una autopista digital que permita a todos disfrutar en plenitud de la Internet del futuro, apoyándose en la gran alianza público-privada impulsada por esta Agenda Digital 2020.

Tercero, avanzar hacia un escenario que permita a consumidores y empresas disfrutar de un servicio de conectividad de datos de mayor calidad.

Considerando estos desafíos, la Agenda Digital 2020 fija como metas conectar digitalmente todas las regiones del país con infraestructura robusta y de calidad; alcanzar un 90% de hogares con banda ancha, aspirando a un 75% en hogares rurales, con un 20% del total de hogares disponiendo de cobertura de fibra óptica en su barrio. Además, aspiramos a que el 90% de las comunas tengan zonas Wi-Fi públicas. Finalmente, esperamos lograr, antes del 2020, que la velocidad promedio de acceso a Internet sea de al menos 10Mbps y que la mayoría de las escuelas públicas tenga conexión de banda ancha con velocidades acorde a la disponibilidad tecnológica. En cuanto a inversión privada en telecomunicaciones, esperamos llegar a niveles cercanos a promedios OCDE en cuanto a inversión per cápita, alcanzando los 145 dólares.

Líneas de acción

- ✓ **Masificar el acceso digital de calidad para todas y todos**
- ✓ **Mejorar las condiciones habilitantes para un servicio de conectividad de mayor calidad**

Derechos para el Desarrollo Digital



Gobierno Digital

Economía Digital

Competencias Digitales

Facilitando la inclusión de todas y todos



Conectividad Digital

3

Masificar el acceso digital de calidad para todas y todos

7 Medidas

4

Mejorar las condiciones habilitantes para un servicio de conectividad de mayor calidad

4 Medidas

3 Masificar el acceso digital de calidad para todas y todos

Medidas

- 10 Desarrollo de un Plan Nacional de Infraestructura de Telecomunicaciones
- 11 Generando una visión país sobre gobernanza de Internet
- 12 Asegurar la correcta implementación de las contraprestaciones asociadas al despliegue de las nuevas redes de alta velocidad móvil.
- 13 Modernización de la infraestructura para conectividad con foco en servicios públicos de Salud, Educación, Seguridad y Municipios
- 14 Fibra óptica austral
- 15 Integración digital de zonas insulares
- 16 Implementación de la TV Digital Terrestre

4 Mejorar las condiciones habilitantes para un servicio de conectividad de mayor calidad

Medidas

- 17 Evolución del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones
- 18 Mejorar la conectividad digital de Chile con el resto del mundo
- 19 Derechos de usuarios que acceden a Internet
- 20 Monitoreo de la velocidad y de la calidad de servicio de Internet

3

Línea de acción

Masificar el acceso digital de calidad para todas y todos

La disminución de la brecha digital, haciendo accesible servicios de calidad y a precios asequibles para todos los chilenos y chilenas, es una prioridad para el desarrollo digital del país. Para ello, se evaluarán subsidios que permitan desarrollar nuevas redes para la prestación de servicios a usuarios finales; redes 4G por parte de los concesionarios de telecomunicaciones; acceso a Internet de alta velocidad desde las redes institucionales del Estado; despliegue de redes Wi-Fi abiertas, así como microneas comunitarias, además de la incorporación de nuevas empresas proveedoras de conectividad al hogar. Para su éxito, lo anterior debe complementarse con las políticas de inclusión digital impulsadas por la Agenda Digital 2020.



>> Masificar la banda ancha

La masificación del acceso para todos los chilenos y chilenas requiere combinar distintos modelos de conectividad de “última milla”. A través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones se entregarán subsidios para redes de acceso para usuarios y usuarias finales, priorizando proyectos que requieran de conectividad de telecomunicaciones y de acceso a Internet. Los esfuerzos se focalizarán en comunidades organizadas indígenas, rurales y vulnerables en sectores urbanos, priorizando más de 7.000 localidades y zonas a nivel nacional que cuentan con nula o baja cobertura de servicios.

Además, se abordarán estudios de brecha digital comunal para planificación sectorial y se evaluarán nuevos modelos de desarrollo de capilaridad de “última milla” en complemento con políticas de subsidio que aceleren la penetración de banda ancha en el país. Por último, dentro de las áreas de desarrollo emergente se encuentra el sector espacial, respecto del cual se incluyen soluciones de conectividad de datos vía satélite.

10 Desarrollo de un Plan Nacional de Infraestructura de Telecomunicaciones

Elaborar un marco institucional, técnico y regulatorio que fomente el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones para incrementar y masificar las redes de alta capacidad en el país, y particularmente de redes de fibra óptica, para que los beneficios de la sociedad de la información estén disponibles para todos los chilenos.

>> Gobernanza de Internet

Existe hoy un intenso debate a nivel internacional con respecto a la manera en que debe conducirse el desarrollo de Internet, de modo que esta herramienta pueda poner a disposición de las personas todas sus potencialidades y beneficios, dando cabida a las distintas necesidades, aspiraciones y derechos del sector público y privado, la sociedad civil, la comunidad técnica y el mundo académico. Hoy está en discusión el rol del Estado en la gobernanza y regulación de Internet, ya sea como promotor del acceso y servicio universal, regulador de los actores y/o contenidos, persecutor de los delitos que se cometan a través de las redes, entre otros casos.

11 Generando una visión país sobre gobernanza de Internet

Se trabajará en retomar la posición relevante que Chile ocupaba en los distintos foros internacionales, asegurando la participación con posiciones consensuadas que contribuyan al pleno desarrollo de Internet como espacio libre, abierto y democrático, que otorgue garantías de un uso responsable, sin afectaciones indebidas a los derechos de las personas.

>> Desplegar redes móviles de alta velocidad en todo el país

El avance en redes de Internet móvil de alta velocidad 4G es crítico para alcanzar la máxima cobertura Internet en el territorio nacional. Por ello, se establecerán contraprestaciones de cobertura de servicios al momento de asignar las bandas de frecuencia de espectro radioeléctrico, bien nacional de uso público, de acuerdo a las demandas de desarrollo e integración territorial del país.

12

Asegurar la correcta implementación de las contraprestaciones asociadas al despliegue de las nuevas redes de alta velocidad móvil.

Se asegurará el despliegue de las redes de telecomunicaciones comprometidas en los concursos de las bandas de 700 Mhz y 2,6 Ghz, para ofrecer servicios de banda ancha móvil de alta velocidad y comunicaciones de voz.

>> Potenciar redes para el Estado

La conectividad de calidad es esencial para el buen funcionamiento de los servicios del Estado. Para ello, se perfeccionarán los mecanismos de agregación de demanda del Estado, particularmente para fines sociales y meritorios, y se extenderá la cobertura de las escuelas públicas. Además, se promoverá que más empresas proveedoras de servicios TIC puedan participar en licitaciones de acceso a Internet y servicios TIC sin necesidad de tener cobertura nacional.

13

Modernización de la infraestructura para conectividad con foco en servicios públicos de Salud, Educación, Seguridad y Municipios

Se considera optimizar las capacidades de conectividad de los diferentes organismos públicos, aumentando significativamente la calidad y capilaridad, con el propósito de que el país cuente con prestaciones públicas de última generación (como telemedicina, monitoreo de pacientes a distancia, educación a distancia, tele-vigilancia). Para ello utilizaremos la infraestructura digital para el uso de los organismos públicos, con el propósito de facilitar los procesos de modernización del Estado.

>> Extender la fibra óptica a todo Chile

El despliegue de una red de fibra óptica de alta capacidad en la zona austral es una de las iniciativas más simbólicas realizadas en nuestro país en materia de Política Pública de Telecomunicaciones, con importantes implicaciones para el desarrollo sociodemográfico y geopolítico. Con ello se pone de manifiesto la voluntad concreta del Gobierno en materia de acceso a Internet en igualdad de condiciones a todas las personas que habitan nuestro país.

14 Fibra óptica austral

Extender la carretera digital para conectar el extremo Sur de Chile por territorio nacional mediante el diseño, instalación y operación de un cable de fibra óptica desde Puerto Montt (Palena), con acceso a Caleta Tortel, a Punta Arenas, finalizando en Puerto Williams, y con extensiones en las regiones de Los Lagos, Aysén y Magallanes. Esto ayudará a impulsar los usos de las tecnologías con fines académicos y de investigación científica, así como el desarrollo social y el crecimiento económico en las regiones.

15 Integración digital de zonas insulares

Considera la instalación de puntos WiFi en Isla de Pascua, la factibilidad de dotar de conectividad a la Isla Robinson Crusoe, Isla Alejandro Selkirk, además de estudios de prefactibilidad para islas Mocha y Santa María.

>> Implementar la TV Digital Terrestre

16 Implementación de la TV Digital Terrestre

Monitoreo, apoyo y elaboración de normativa en la implementación que deben hacer los concesionarios de radiodifusión televisiva para migrar desde la actual transmisión análoga hacia las transmisiones de televisión digital. A mediados del año 2020, los canales de TV abierta que hayan decidido digitalizar sus emisiones (aproximadamente son 800 transmisores a lo largo de todo el país), estarán convertidos a un formato de transmisión digital. Esta implementación permitirá, gracias a las facilidades de esta tecnología digital, incorporar más producciones de carácter cultural o de interés regional a las transmisiones actuales e incorporar al mundo digital a los canales de televisión abierta, lo que les permitirá en el futuro participar del desarrollo de otros servicios complementarios a la mera transmisión de contenidos.

4

Línea de acción

Mejorar las condiciones habilitantes para un servicio de conectividad de mayor calidad

Alcanzar un Chile conectado digitalmente implica entregar las condiciones de accesibilidad y calidad que los usuarios y usuarias requieran. Para ello, se impulsarán cambios normativos en el instrumento de fomento sectorial, se mejorarán las capacidades de transporte internacional de datos y se monitoreará la calidad y velocidad del servicio de Internet.

>> Modernizar los instrumentos de fomento de desarrollo de las telecomunicaciones

Con el propósito de contar con un instrumento de fomento moderno y flexible para la reducción de la brecha digital, apoyar las líneas de acción y permitir la inclusión digital de la ciudadanía, se propondrá dotar de una nueva institucionalidad al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

17 Evolución del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Se propone la modificación del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones para favorecer la equidad y promover una mayor inclusión en el acceso a los servicios de telecomunicaciones. Esto permitirá ampliar su alcance y posibilitar la entrega de nuevas líneas de subsidio acordes a las actuales necesidades del país.

>> Mejorar las capacidades internacionales para la reducción de costos

El fortalecimiento de una infraestructura troncal nacional con alta capilaridad es esencial para absorber la necesidad de ancho de banda de largo plazo del país. Para ello se hace necesario incrementar la capacidad de transporte internacional a menores costos para destrabar una barrera importante para el desarrollo de Internet. Estas barreras están dadas por los altos precios de la conectividad internacional.

18 Mejorar la conectividad digital de Chile con el resto del mundo

Realizar los estudios para satisfacer las necesidades de crecimiento exponencial de tráfico internacional de datos de Chile con el mundo, para posicionar a Chile como un *hub* digital en el hemisferio sur, permitiendo que los chilenos y chilenas accedan a similares condiciones de precios y capacidades propias de los países desarrollados.

>> Impulsar la calidad de servicio

Alcanzar un Chile conectado digitalmente implica entregar las condiciones de calidad que las personas merecen. Para ello, se reforzarán las facultades de los organismos fiscalizadores, se abordarán modificaciones legislativas y normativas y se monitoreará la calidad de servicio de forma transparente.

19 Derechos de usuarios que acceden a Internet

Fortaleceremos los derechos de los usuarios que acceden a internet, ampliando el espacio de participación ciudadana a través del servicio Atención Ciudadana gratuito (N° Telefónico 800131313) que se habilitará en el Departamento de Gestión de Reclamos de SUBTEL, el que atenderá consultas en forma oportuna acerca de los servicios de telecomunicaciones. También se perfeccionará el reglamento de reclamos actualizando la normativa y se difundirá el decálogo de derechos de los usuarios de las telecomunicaciones. Por otro lado se destaca la creación del Sello Interno SUBTEL, que apunta a una atención impecable con los usuarios y ciudadanos a través de los siguientes pilares: cercanía, defensa de usuarios, calidad en la atención y transparencia.

20 Monitoreo de la velocidad y de la calidad de servicio de Internet

Patrocinio e impulso del proyecto de ley de velocidad mínima de Internet, que obligará a los proveedores a garantizar las velocidades de acceso ofrecidas en sus distintos planes comerciales, colocando a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades. Asimismo, se espera incentivar la mejora continua de la calidad de los servicios del sector de telecomunicaciones a través de la implementación del monitoreo afinado de indicadores de servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a los estándares internacionales y mejores prácticas.