

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
CARRERA DE DERECHO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y SEMINARIOS



TESIS DE GRADO

**“REGULACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET AL
USUARIO”**

(Tesis para optar el grado de Licenciatura en Derecho)

POSTULANTE : VERÓNICA PONCE SILVA

TUTOR : Dr. MARCELO FERNANDEZ IRAOLA

LA PAZ- BOLIVIA

2009

DEDICATORIA

Con todo amor y cariño a mi querida mamita; María Luisa Silva Laura, por haberme dado la vida y su apoyo incondicional, a mis queridos hermanos Erick F. y Gary A. por darme todos juntos el impulso que necesitaba para hacer realidad este sueño.

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mis agradecimientos a:

Dios por brindarme la vida y conservarme la salud, para culminar las diferentes metas que me propuse.

La Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), por presentar las condiciones para cursar mis estudios superiores.

La Facultad de Derecho y Ciencia Políticas, que con un buen plantel académico y administrativo me formaron profesionalmente.

Mi Tutor Dr. Marcelo Fernández Iraola por sus acertadas sugerencias, consejos, observaciones durante el desarrollo y la revisión del presente trabajo.

Los miembros del tribunal.

Dra. Karina Medinaceli Diaz

Dr. Arturo Vargas Flores

Dr. Franz Remy Camacho

Por las observaciones y sugerencias precisas para la mejora de la investigación realizada.

Los amigos que encontré en el trayecto de la elaboración del presente trabajo, por ofrecerme su ayuda incondicional y desinteresada.

REGULACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET AL USUARIO

CONTENIDO GENERAL

ÍNDICE GENERAL	i
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	vii
RESUMEN ABSTRACT	viii

ÍNDICE GENERAL

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	1
1. Enunciado del título.....	1
2. Identificación del problema.....	1
2.1. Problematización.....	2
3. Delimitación del tema.....	2
3.1. Delimitación Temática.....	2
3.2. Delimitación temporal.....	2
3.3. Delimitación espacial.....	3
4. Fundamentación e importancia.....	3
5. Objetivos de la tesis.....	4
5.1. Objetivo general.....	4
5.2. Objetivos específicos.....	4
6. Hipótesis del trabajo.....	5
6.1. Variables.....	5
6.1.1. Variable independiente.....	5
6.1.2. Variable dependiente.....	5
6.2. Nexo Lógico.....	5
7. Determinación del universo y muestra.....	5
8. Métodos a utilizarse en la tesis.....	6
8.1. Método deductivo.....	6
8.2. Método analítico.....	6
9. Técnicas a utilizarse en la investigación.....	6
9.1. Técnica de encuesta.....	6
9.2. Técnica de observación.....	7
9.3. Técnica de recolección de datos.....	7
9.4. Técnica bibliográfica.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO I ANTECEDENTES HISTORICOS.....	10
1.1. Antecedentes históricos del Internet.....	10
1.2. Descubrimientos posteriores.....	13

1.2.1.	Correo electrónico (e-mail).....	13
1.2.2.	Uso del signote la @ para el correo electrónico.....	13
1.2.3.	Protocolo.....	14
1.3.	Evolución del Internet en Bolivia.	17
1.3.1.	Aparición del correo electrónico (e-mail) en Bolivia.	20
1.4.	Dominio de nombres.	24
1.4.1.	El “punto bo” y su historia.	24
1.4.2.	La historia del “punto bo” en Bolivia.	25
1.5.	Primeros Internet en Bolivia Utilizados para negocios (café Internet).	27
1.6.	Internet 2.....	28
CAPITULO II ANTECEDENTES CONCEPTUALES, DOCTRINALES E INSTITUCIONALES		31
2.1.	Red.....	31
2.1.1.	Componentes de la red.....	32
2.1.1.1.	El software de aplicaciones.	32
2.1.1.2.	El software de red.....	33
2.1.1.3.	El hardware de red.	33
2.1.2.	Clasificación de red.....	33
2.1.2.1.	Red de comunicación.	34
2.1.2.2.	Redes de Computadoras.....	34
2.2.	El Internet.....	35
2.2.1.	Etimología.	35
2.2.2.	Concepto.....	36
2.3.	Función del Internet.....	37
2.3.1.	Requerimiento para conectarse al Internet.	37
2.3.2.	Conexión de Internet a un negocio.	38
2.3.3.	Detalles administrativos.	38
2.3.4.	Programas y equipos necesarios para conectarse.	39
2.3.5.	Alternativas de conexión.	39
2.3.6.	Costos de velocidades que ofrecen los proveedores de Internet.....	40
2.3.6.1.	Costo de ENTEL.....	40
2.3.6.2.	Costo de COTEL.	41
2.3.6.3.	Costo AXS.....	41
2.3.6.4.	Costo de VIVA.	42
2.3.6.5.	Costo de TIGO.	42
2.3.7.	Problemas con las conexiones.....	43
2.4.	Protocolo del Internet.	44
2.4.1.	Concepto.....	44
2.4.2.	Función.	44
2.5.	Proveedores.....	45
2.5.1.	Proveedores de servicios.....	45
2.5.2.	Empresas proveedoras de Internet en Bolivia.....	46
2.6.	Servicio.	49
2.6.1.	Primeros servicios de Internet.....	50
2.6.1.1.	IRC (Internet Relay Chat).	50
2.6.1.2.	Gopher.....	50
2.6.1.3.	FTP (File Tránsfer Protocol).	51
2.6.1.4.	Telnet.	51
2.6.2.	Posteriores servicios de Internet.....	52

2.6.2.1.	http (Hipertexto).....	52
2.6.2.2.	World Wide Web (www).....	52
2.6.2.3.	e-mail (correo electrónico).....	53
2.6.2.4.	Chats (charlas interactivas).....	54
2.6.2.5.	News.....	54
2.6.2.6.	Hospedaje de paginás wed.....	54
2.6.2.7.	Periódicos Electrónicos.....	54
2.6.2.8.	Ventana on-line.....	55
2.7.	Prestación.....	55
2.8.	Usuario.....	55
2.9.	Acceso.....	56
2.10.	Conexión.....	56
2.11.	Informática.....	57
2.12.	Derecho informático.....	57
2.12.1.	Derecho en Internet.....	59
2.13.	Delito informático.....	61
2.14.	Regulación.....	61
2.14.1.	Propuestas de regulación sobre Internet.....	62
2.14.1.1.	Autorregulación.....	62
2.14.1.2.	El Estado Universal.....	63
2.14.1.3.	Alternativas territoriales.....	64
2.14.2.	Reglamento.....	64
2.15.	Ordenanza.....	65
CAPITULO III ASPECTOS JURIDICOS		68
3.1.	Legislación nacional.....	68
3.1.1.	Constitución Política del Estado.....	70
3.1.2.	Constitución Política Actual.....	70
3.1.3.	Ley de Telecomunicaciones.....	71
3.1.3.1.	Servicio de Valor Agregado.....	72
3.1.4.	Ley de Municipalidades.....	72
3.2.	Legislación Internacional.....	72
3.2.1.	Legislación de Ecuador.....	72
3.2.1.1.	Constitución Política.....	73
3.2.1.2.	Reglamento General a la ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.....	73
3.2.1.3.	Otras disposiciones legales.....	74
3.2.2.	Legislación de España.....	81
3.2.2.1.	Constitución Política.....	82
3.2.2.2.	Ley de Telecomunicaciones.....	83
3.2.2.3.	Otras disposiciones Legales.....	84
3.2.3.	Legislación de Chile.....	89
CAPITULO IV DATOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN		93
4.1.	Validación Teórica de la hipótesis.....	93
4.2.	Diagnostico de encuestas.....	93
4.2.1.	Encuestas a personas.....	93
4.2.1.1.	Personas encuestadas.....	94
4.2.1.2.	Personas que saben manejar el Internet.....	95
4.2.1.3.	Prestación de servicio más eficiente.....	96
4.2.1.4.	Utilidades frecuentes del Internet.....	97

4.2.1.5. Beneficios y desventajas del Internet.	99
4.2.1.6. Problemas en los centros de Internet.	100
4.2.1.7. Percepciones de reglamentación a estos servicios.	102
4.2.2. Encuestas a propietarios o encargados de Internet.	103
4.2.2.1. Propietarios y encargados de los centros de Internet.	103
4.2.2.2. Empresas que brindan el servicio de Internet.	104
4.2.2.3. Problemas de servicio con los proveedores.	105
4.2.2.4. Problemas legales de funcionamiento.	107
4.2.2.5. Conformidad de pago a las empresas proveedoras.	108
4.2.2.6. Problemas con los usuarios.	109
4.2.2.7. Conocimiento de la información que accede el usuario.	111
4.3. Resultados obtenidos de las encuestas.	112
4.4. Demostración de la hipótesis	114
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	116
5.1. CONCLUSIONES.....	116
5.2. RECOMENDACIONES.	117
BIBLIOGRAFIA	135

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Redes de computadoras	35
Figura N° 2. Porcentaje de personas encuestadas.....	94
Figura N° 3. Porcentajes de personas que manejan el Internet.....	95
Figura N° 4. Porcentaje de prestador de servicio más eficiente.	97
Figura N° 5. Porcentaje de utilidades más frecuentes del servicio de Internet.	98
Figura N° 6. Beneficios y desventajas del Internet.....	100
Figura N° 7. Porcentaje de problemas y necesidades.	101
Figura N° 8. Porcentaje de personas que mencionan reglamentación a este servicio....	103
Figura N° 9. Total porcentajes de propietarios y encargados.....	104
Figura N° 10. Total porcentaje de proveedores con que trabajan los centro de Internet.	105
Figura N° 11. Total porcentaje de problemas con los proveedores de este servicio.....	106
Figura N° 12. Total porcentaje de Problemas legales en cuanto al funcionamiento.	108
Figura N° 13. Total porcentaje de conformidad de pago a la empresa proveedora.	109
Figura N° 14. Total porcentaje de problemas con usuarios.	110
Figura N° 15. Conocimiento de tipo de información al que acceden los usuarios.	112

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Costo de velocidades que ofrece la empresa ENTEL.....	40
Cuadro N° 2. Costos de velocidades que ofrece la empresa COTEL.....	41
Cuadro N° 3. Costos de velocidades que ofrece la empresa AXS.	41
Cuadro N° 4. Costos de velocidades que ofrece la empresa VIVA.	42
Cuadro N° 5. Costos de velocidades que la empresa TIGO.....	43
Cuadro N° 6. Total de personas encuestadas.	94
Cuadro N° 7. Total personas que manejan Internet.....	95
Cuadro N° 8. Servicio más eficiente.	96
Cuadro N° 9. Por que es el más eficiente.	96
Cuadro N° 10. Usos frecuentes.	98
Cuadro N° 11. Total de beneficios y desventajas.	99
Cuadro N° 12. Beneficios y desventajas.....	99
Cuadro N° 13. Existen problemas en los centros de Internet.	100
Cuadro N° 14. Problemas y necesidades del Internet	101
Cuadro N° 15. Personas que mencionan reglamentación a este servicio.	102
Cuadro N° 16. Percepción de reglamentación.....	102
Cuadro N° 17. Centros encuestados.	104
Cuadro N° 18. Proveedor principal de trabajo.	105
Cuadro N° 19. Total de problemas con el servicio de los proveedores.....	106
Cuadro N° 20. Problemas.	106
Cuadro N° 21. Problemas legales.....	107
Cuadro N° 22. Problemas y porcentajes.....	107
Cuadro N° 23. Conformidad de pago.....	108
Cuadro N° 24. Existen problemas con los usuarios.....	109
Cuadro N° 25. Problemas encontrados.	110
Cuadro N° 26. Tipo de información al que acceden los usuarios.	111
Cuadro N° 27. Formas de saber la información que accede el usuario.....	111

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

ADSL: Línea de abonado digital asimétrica.

ARPA: Agencia de proyectos avanzados de Investigación de defensa de los Estados Unidos.

ARPA-NET: (Advanced Research Projects Agency NETwork, Red de la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados): Es una red pionera de computadoras, fundada por DARPA, una agencia de investigación del gobierno norteamericano. Fue la base fundamental en los años sesenta para el desarrollo de lo que luego se convertiría en la red Internet.

ADSIB: Agencia para el desarrollo de la sociedad de la información en Bolivia.

CPI: Centro proveedor de Internet.

DARPA: Agencia de proyectos avanzados de investigación en defensa.

DNS: Domino de nombres.

Dial Up: Término actualmente utilizado como sinónimo de dial-in. Anteriormente definía una conexión a Internet ligeramente diferente a la dial-in.

IP: Protocolo Internet.

ISP: (Internet Service Provider), Proveedor de servicios de Internet.

ISOC: Asociación civil sin fines de lucro integrada por profesionales, técnicos, investigadores y gente interesada en colaborar en la difusión, desarrollo y organización de la comunidad Internet.

NTIC: Nuevas tecnologías de información y l comunicación.

NSFNET: Red de fundación científica nacional.

On-line: Estado de comunicación activa, también llamado tiempo real.

PNUD: Proyecto de las naciones unidas para el desarrollo.

PCS: Servicio de comunicación personales.

SPAM: Envió masivos de comunicaciones comerciales no solicitadas.

SMS: Servicio movibles satelitales.

TCP: Protocolo de comunicación de transmisión.

URL: Fuente uniforme de localización.

UIT: Unión internacional de telecomunicaciones.

Unix: Sistema operativo diseñado por los Laboratorios Bell y refinado en Berkley entre otros lugares, que soporta operaciones multiusuario, multitasking y soporta a los estándares abiertos. Ampliamente difundido en la Internet, es utilizado para ejecutar en los servidores.

UUCP: Antiguo protocolo de comunicaciones para intercambio de mensajes y archivos, mayormente utilizado por computadoras que utilizan el Sistema Operativo UNIX.

RESUMEN ABSTRACT

El avance de la información y otro tipo de facilidades de última tecnología que ofrece el Internet, hacen que este servicio se convierta en un ingreso económico de sustento para las personas que la comercializan. Debido a este fenómeno se produce el incremento de dichos servicios sin contar con una regulación, que tome en cuenta las necesidades y demandas requeridas por los usuarios finales considerando que es la parte vulnerable de nuestra sociedad. Es por eso que nos permitimos realizar el presente trabajo de investigación que concluye con un planteamiento final.

Este trabajo de investigación se llevo a cabo en la ciudad de La Paz, en el área urbana, se tomó en cuenta los lugares céntricos de esta ciudad; la Plaza del Estudiante, la Pérez Velasco debido a que en estos lugares se puede percibir mayor porcentaje de centros de Internet al servicio público y mayor acceso de personas que lo utilizan, como una forma de comparación se tomo en cuenta las zonas de Villa Copacabana y la Av. Buenos Aires, que se encuentran en lugares aledaños de nuestra ciudad.

Posteriormente se recurrió a dos tipos de encuestas; una realizada a personas elegidas en forma aleatoria; las cuales posteriormente se las clasifico. Otra encuesta fue realizada a los dueños y encargados de los negocios de Internet.

La estrategia implementada en esta temática, consiste desde la planificación del trabajo de investigación, el trabajo de campo que fue: la visita a las instituciones y proveedores de este servicio para la obtención y recolección de datos. Las observaciones y entrevistas; sirvieron para la percepción y la demostración de la problemática planteada. Posteriormente la revisión de legislaciones referidas al tema.

Con esta estrategia se consiguió la colaboración de 60 centros de Internet y 240 personas entendidas en la problemática, las cuales difundieron sus opiniones que sirvieron para la demostración de la hipótesis y la realización de un proyecto.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

1. Enunciado del título.

“Regulación de la prestación de servicios de Internet al usuario”

2. Identificación del problema.

Es la **falta de una norma jurídica que regule la prestación de estos servicios de Internet al usuario final como base fundamental, estableciendo reglas de control y sobre todo de protección hacia la persona**, ya que es importante mencionar la excesiva demanda desorganizada y poco estructurada de los centros de Internet que prestan sus servicio al público en la ciudad de La Paz, un permiso sin bases fundamentales que el Gobierno Municipal expide para su funcionamiento, la carencia de implementos de seguridad, lo obsoleto y el mal equipamiento de las maquinas, son una pequeña muestra de la problemática de este servicio, actuando sin respetar las demandas y necesidades que un usuario requiere para su uso y manejo.

La propagación y la amplia difusión de este servicio implican un cambio para el paradigma tradicional en el intercambio de información y aún en las diferentes formas de nuestra sociedad donde nuestro país al igual que todo el mundo sufre de la introducción de este fenómeno social que es el Internet.

Por otro lado, si los servicios de información vía Internet son beneficiosos, permitiéndonos el acceso a la sociedad de la información como lo son el sensible campo social y económico, no podemos olvidar ni dejar de lado los grandes riesgos que esta genera, por que si bien el Internet fue creado con el propósito de intercambiar información científica, con el transcurso del tiempo y la poca orientación e instrucción sobre su manejo, se convirtió en un acceso general a cualquier tipo de personas, las cuales vierten todo tipo de pensamientos e informaciones poco seguras y confiables provocando el mal

uso de este servicio, sin mencionar a los expertos en su manejo que lo utilizan en actividades ilícitas cayendo en delitos de orden informático.

2.1. Problematicación.

- ✓ ¿Los servicios de Internet son o no beneficiosos para las personas?
- ✓ ¿Este servicio es accesible a todo tipo de personas sin limitación alguna?
- ✓ ¿Existe la probabilidad de que exista la desconfianza y la inseguridad de información emitida por el Internet?
- ✓ ¿Existirá la probabilidad de que haya desorganización y poca estructuración en el funcionamiento de dichos servicios?
- ✓ ¿La instalación o conexión de las maquinas serán aptas para el uso de los usuarios?
- ✓ ¿Es obsoleto el permiso emitido por el Gobierno Municipal de La Paz para su buen funcionamiento?

3. Delimitación del tema.

3.1. Delimitación Temática.

La delimitación temática específica se la considera al uso no regulado del Internet a la protección de los usuarios finales ya que estos son la parte vulnerable cuya afectación tiene mayor impacto en el ámbito de nuestra sociedad.

3.2. Delimitación temporal.

En la delimitación temporal se tomó en cuenta el análisis de datos, en cuanto a la información jurídica, social, económica y progreso que ha sufrido el funcionamiento de estos servicios en nuestra ciudad, desde las gestiones del año 2005 hasta el primer trimestre del año 2008.

3.3. Delimitación espacial.

Nuestra delimitación espacial se dio de acuerdo al ámbito geográfico de la ciudad de La Paz en el área urbana, tomando en cuenta los lugares céntricos de nuestra ciudad (Plaza del Estudiante y Pérez Velasco) y como una forma de comparación, se enfocó los lugares aledaños (Villa Copacabana y Av. Buenos Aires), donde se estableció a personas como los estudiantes de colegios (cursos secundarios), estudiantes Universitarios, profesionales y trabajadores así también a los propietarios y encargados de los centros de Internet.

4. Fundamentación e importancia.

A medida de que el Internet fue creciendo e introduciendo en nuestra sociedad, ofreciéndonos comodidades y facilidades en cuanto a información, comunicación entretenimiento, actividades comerciales, juegos, etc., hoy nos vemos envueltos en una disyuntiva; si todo estos tipos de servicios que te ofrece el Internet poseen una base creíble o segura.

Es necesario mencionar la desorganización en la cual nos encontramos inmersos por la excesiva demanda de los llamados (cafés Internet) en nuestra ciudad, esto a generado mucha irregularidad e inseguridad jurídica en nuestro entorno ya sea de carácter social o económico, debido a que su funcionamiento y conexión no esta de acorde a las demandas y necesidades que un usuario requiere para su buen funcionamiento.

El uso masivo y general del Internet la convirtió en un servicio poco confiable y seguro en lo que difunde a todo el mundo, el impacto a la sociedad y al medio ambiente genera una falta de certeza a las personas, es por eso que nos encontramos en la obligación de fundamentar esta situación buscando una regulación que nos permita encuadrar las falencias y virtudes de este servicio como una forma de control, al igual que la protección al usuario final por ser la parte mas vulnerable de nuestra investigación.

Esto no solo beneficiara a nuestra sociedad si no que también será un enriquecimiento de las normas jurídicas para dar más fortalecimiento al Estado de Derecho, tomando en cuenta que este es un instrumento socializador con mayor penetración masiva por que juega un papel principal dentro nuestra sociedad.

Entonces existe la necesidad de abordar estos aspectos que se están presentando y buscar soluciones concretas a este problema que actualmente se presenta.

5. Objetivos de la tesis.

5.1. Objetivo general.

El objetivo general que busca la investigación es proponer la regulación de la prestación de servicios de Internet al usuario final.

5.2. Objetivos específicos.

1. Analizar el proceso evolutivo del Internet para luego referirnos al impacto que significo en nuestra sociedad.
2. Determinar los conceptos básicos, las instituciones y los procedimientos que permiten el acceso a Internet.
3. Determinar los lineamientos jurídicos regulatorios de algunos países con relación al nuestro.
4. Establecer un estudio integral al usuario y propietario sobre los funcionamientos y satisfacciones que brinda el servicio de Internet.
5. Proponer una Ordenanza Municipal acorde a las observaciones y recomendaciones realizadas por los usuarios.

6. Hipótesis del trabajo.

La existencia de una Ordenanza Municipal que controle la prestación de servicios de Internet al usuario final, evitará el uso no regulado de su funcionamiento.

6.1. Variables.

6.1.1. Variable independiente.

La existencia de una Ordenanza Municipal que controle la prestación de servicios de Internet al usuario final.

6.1.2. Variable dependiente.

Evitará el uso no regulado de su funcionamiento.

6.2. Nexo Lógico.

Controle.

7. Determinación del universo y muestra.

7.1. Universo.

Se tomo como fuente principal de universo a las encuestas realizadas por CAE.2007; la cual nos indica que contamos con un promedio de 596 servicios de transmisión de imágenes y datos por red e Internet, bajo la supervisión de la Oficialía Mayor de promoción económica por el Lic. Ariel Zabala.

7.2. Muestra.

La muestra que obtuve es de 60 negocios de Internet y 240 personas para obtener los resultados correspondientes en la presente investigación.

8. Métodos a utilizarse en la tesis.

En todo el desarrollo de la tesis se utilizo los métodos Deductivo y Analítico.

8.1. Método deductivo.

En método deductivo; consiste en partir de lo general y llegar a lo particular, es por eso que se utilizó en todo el desarrollo de la presente tesis, definiendo de manera general lo que es el Internet para llegar a sus perjuicios y lograr finalmente una solución.

Se lo utilizo también para la realización de las encuestas ya que se tuvo que establecer a las personas debido a que estas fueron realizadas en forma aleatoria las cuales posteriormente se las clasifíco.

8.2. Método analítico.

Se tomo en cuenta el método Analítico al igual que el otro, en el desarrollo de la investigación analizando las normas referidas a esta temática, información y datos recolectados.

9. Técnicas a utilizarse en la investigación.

En presente trabajo de investigación se utilizo las siguientes técnicas:

9.1. Técnica de encuesta.

Esta técnica se realizó a todas las personas escogidas al azar en forma general; por que el acceso al Internet así lo permite, también se la realizo a los dueños y encargados de los centros de Internet, conociendo su opinión sobre los servicios que brindan, y las falencias que existen.

9.2. Técnica de observación.

La siguiente técnica se utilizó para una adecuada percepción deliberada de ciertos fenómenos como una observación indirecta; entrando a los diferentes centros de Internet, pudiendo ver las falencias o beneficios que se pueden encontrar en estos ambientes, también se realizó lo mismo con los proveedores de este servicio, de esta manera esta técnica ayudó a comprobar y proyectar las conjeturas y describir las conclusiones verificando la hipótesis.

9.3. Técnica de recolección de datos.

Esta técnica se utilizó para recolectar datos en forma general; en diversidad de bibliotecas, revistas, folletos, Internet, etc., con respecto a todo lo que se refiere a esta temática, esta información sirvió para plasmarla en el trabajo y así enriquecer esta investigación.

9.4. Técnica bibliográfica.

La técnica bibliográfica ayudó a registrar la información documental como ser: resumen, comentario y hemerográfica que sirvieron para el sustento del presente trabajo de investigación.

INTRODUCCIÓN

Con el aporte nuevo de la presente investigación se pretende proteger a las personas en general, ya que el Internet significa en la actualidad, un instrumento de comunicación, de trabajo, de estudio e investigación aplicado y utilizado en toda la sociedad generando al mismo tiempo una problemática para el mundo entero.

Al respecto podríamos realizar muchos enfoques, como los efectos de la comunicación, las campañas políticas de los navegantes, el chateo; en síntesis, todo aquello que refiere una nueva zona de socialización vía Internet. Pero el tema en el que nos encuadramos, en forma puntual en esta investigación, parte del incremento desorganizado, deficiente y poco estructurada de este servicio, y como tal, se debe buscar una solución adecuada para esta problemática.

Mientras el Internet se va extendiendo en proporciones importantes por el mundo entero y las discusiones sobre su legalización empiezan a profundizarse sobre algunas cuestiones, entre otras, como la evidente limitación estructural que tiene, el mal uso que le dan las personas, la convierte en un acceso general y poco confiable en la actualidad. Esta y otras inexactitudes dejan grandes espacios en blanco en nuestra legislación.

La propuesta realizada es el intento de una respuesta concreta al tema, y se necesita un análisis más profundo, buscando marcar el sendero a la solución general de este fenómeno.

El motivo de la elección del tema se debe a que se encontró la falta de una norma jurídica que regule los centros de servicios de Internet, estableciendo control y sobre todo protección hacia los usuarios finales. Desde esta perspectiva se desarrolló este trabajo de la siguiente forma:

“Diseño de Investigación”; en la cual se explica los aspectos técnicos y metodológicos que fueron aplicados en la presente investigación.

Capítulo 1.- “Antecedentes históricos”; hace referencia a todo el proceso evolutivo del Internet, para luego referirnos a la aparición de este fenómeno en nuestro país.

Capítulo 2.- “Antecedentes conceptuales, doctrinales e institucionales”; en este capítulo se desarrolla todo lo referente al Internet y sus funciones.

Capítulo 3.-“Aspectos Jurídicos”; se desarrolla el aspecto legal referida a nuestra temática.

Capítulo 4.-“Datos obtenidos en el proceso de la investigación”; exponemos la parte valorativa de las encuestas realizadas.

Capítulo 5.-“Conclusiones y recomendaciones”; en este capítulo observaremos las conclusiones del trabajo y las respectivas recomendaciones planteadas al respecto, proponiendo un anteproyecto de Ordenanza Municipal.

Un anexo especial; donde se agrega material jurídico, documentación y encuestas.

Para concluir, es necesario indicar que las técnicas y métodos utilizados, la hipótesis, la documentación seleccionada, sirvieron para proponer un “Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos que Prestan Servicios de Internet al usuario”, el cual es un razonamiento deductivo, con criterio de esquemas lógicos, coherentes y sistemáticamente ordenado.

CAPITULO I

ANTECEDENTES HISTORICOS

Los adelantos tecnológicos que sufrió nuestro país, desde que apareció el fenómeno del Internet nos coloca inmersos en la vida de la ciencia y tecnología cibernética que domina nuestra sociedad.

Con menos tiempo histórico, pero en las mismas condiciones de interconexión mundial, se fue expandiendo hasta nuestros días, provocando beneficios y desventajas en nuestra sociedad.

1.1. Antecedentes históricos del Internet.

Thomas L. Friedman (1999), indica que el Internet recién empezó a gestarse a raíz de una reacción norteamericana en fecha 4 de octubre de 1957, luego del lanzamiento del satélite Ruso “Sputnik” que pesaba solamente 184 libras y tenía un tamaño más o menos como el de una pelota de basketball, el “Sputnik” fue enviado al espacio en un cohete soviético, que no solamente conmocionó la era espacial, sino que también la era del ciberespacio.

Lo que hizo Estados Unidos de América fue lanzar un programa relámpago para ponerse al día con la Unión Soviética, llegando a la conclusión de que este gobierno solo necesitaba un director para todo el espacio y del espacio, y que así mismo se encargará de la investigación para la estrategia de los misiles.

Sin embargo el invento original fue por primera vez descubierto en 1969 y fue llamado ARPAnet, una red ordinaria de computación privada conectada al Departamento de Defensa de los Estados Unidos con Universidades claves en el campo de investigación y laboratorios del gobierno. Fundado por el pentágono, ARPAnet estaba diseñado para facilitar a una cantidad de investigadores a intercambiar ideas e información, ahorrando dinero mediante el

soporte compartido de los costos de duración del equipo y computación por medio de un sistema de red. Con la escasez del poder de la computación en ese entonces, era muy importante que alguien en el laboratorio de la Universidad de los Ángeles (UCLA), pudiera manejar un programa en una máquina en Cambridge, Massachussets, y que investigadores en ambos lugares pudieran intercambiar información.

Por otro lado Tracy LaQuey/Jeanne Ryer (1999), nos dice; que el Internet no nació como su forma actual (alcance mundial de miles de redes y conexiones), sino que tuvo un comienzo humilde, (pero emocionante) como una red denominada ARPANET, la “Madre de Internet”. Esta se inició en 1969 como un experimento del gobierno de los Estados Unidos en un sistema de comunicación por lotes. ARPA cuyas siglas en ingles significan Agencia de Proyectos Avanzados de Investigación del Departamento de Defensa de los Estados Unidos (que se convirtió posteriormente en DARPA, Agencia de Proyectos Avanzados de Investigación en Defensa), conectaba, en su inicio, a los investigadores con centros de cómputo lejanos, permitiéndoles compartir recursos, tanto de los equipos como de los programas. Posteriormente DARPA se redujo con el nombre de Internet.

Al respecto Microsoft Encarta (2007), nos indica que; los orígenes de Internet se dio por un proyecto del Departamento de Defensa estadounidense que pretendía obtener una red de comunicaciones segura que se pudiese mantener aunque fallase alguno de sus nodos. Así se dio nacimiento a ARPA, una red informática que conectaba ordenadores localizados en sitios dispersos y que operaban sobre distintos sistemas operativos, de tal manera que cada ordenador se podía conectar a todos los demás.

Por otro lado wikipedia (2007), dice; el mito de que ARPANET, la primera red, se construyó simplemente para sobrevivir a ataques nucleares sigue siendo muy popular. Sin embargo, este no fue el único motivo. Si bien es cierto que

ARPANET fue diseñada para sobrevivir a fallos en la red, la verdadera razón para ello era que los nodos de conmutación eran poco fiables, tal y como se atestigua en la siguiente cita:

“A raíz de un estudio de RAND, se extendió el falso rumor de que ARPANET fue diseñada para resistir un ataque nuclear. Esto nunca fue cierto, solamente un estudio de RAND, no relacionado con ARPANET, consideraba la guerra nuclear en la transmisión segura de comunicaciones de voz. Sin embargo, trabajos posteriores enfatizaron la robustez y capacidad de supervivencia de grandes porciones de las redes subyacentes. (Internet Society, A Brief History of the Internet)”.

En 1980 según indica Trancy LaQuey/Jeanne Ryer (1999), ARPANET se dividió en dos redes: ARPANET y Milnet (una red militar con información no clasificada) pero las conexiones hechas entre las redes permitieron que continuara la comunicación. En 1986 nació la NSFNET (Red de Fundación Científica Nacional), que unía a los investigadores de los diferentes Estados en Estados Unidos con cinco macrocentros de cómputo. Se expandió a gran velocidad para conectar las redes académicas de nivel medio y estatal, que conectaban las universidades y centros de investigaciones; la NSFNET empezó a reemplazar a ARPANET en el trabajo de redes de investigación. ARPANET se dio de baja honorablemente y se desmantelo en marzo de 1990.

Acotando a lo mencionado anteriormente, Microsoft Encarta (2007), nos dice; que fuera ya del ámbito estrictamente militar, esta Internet incipiente (llamada Arpanet) tuvo un gran desarrollo en Estados Unidos, conectando gran cantidad de universidades y centros de investigación. A la red se unieron nodos de Europa y del resto del mundo, formando lo que se conoce como la gran telaraña mundial (World Wide Web), coincidiendo en la fecha en la que Arpanet dejó de existir.

Con todo lo expuesto anteriormente se podría decir que el Internet fue uno de los mejores inventos de Estados Unidos, algo que solo fue una especie de intercambio de información entre investigadores y universidades, no podría haber llegado tan lejos como lo que es en la actualidad.

1.2. Descubrimientos posteriores.

1.2.1. Correo electrónico (e-mail).

Arce Jofré (2003), nos dice; que en 1972, los pioneros de la Internet Tomlinson y Segaller descubrieron el E-mail (correo electrónico), las cuales son computadoras de tiempo-compartido, en esos días tenían un sistema de entrega de correspondencia incluido, donde la gente podía tener sus propias casillas de correo, y dejar mensajes para otra gente en la misma computadora. Un día, una compañía de investigación en computación, escribió un programa de simple transferencia de archivos para abrir una conexión, mandar un archivo del sistema de la casilla postal de una computadora a otra, y luego confirmar que el archivo fue transferido. Así fue como se descubrió el correo electrónico que en la actualidad es muy concurrido y utilizado por todo tipo de personas para distintas finalidades.

1.2.2. Uso del signote la @ para el correo electrónico.

También Arce Jofré (2003), nos indica; que fue Tomlinson, quien invento el uso del signote la @ para el E-mail, con la finalidad de identificar al usuario con su institución. Cuando los investigadores están involucrados en el comienzo del descubrimiento del Internet y las virtudes del E-mail, el uso de éste comenzó a expandirse, como también toda la red con cada vez más paquetes de información intercambios constantemente entre universidades, el Gobierno Federal, y firmas en el campo de investigación.

1.2.3. Protocolo.

Los investigadores Vint Cerf y Bob Kahn, crearon un protocolo de redes cruzadas, una especie de universal, un tamaño apropiado para todo el sistema de computación que facilitara a un paquete de información a dejar una red, viajar y entonces entrar a la salida de otra red ya que cada uno de ellos tenía sus propios protocolos que definían como una red organizaría comunicaciones entre sus nodos. Esto comenzó a ser un problema, por que no se podía mandar paquetes de información de una red universitaria a otra. Segaller explica que la solución fue mencionada en 1973 por sus diseñadores como “the inter-networking of net-works” o, en otras palabras Internet.

Confirmando lo que anteriormente se dijo, Microsoft Encarta (2007); que los protocolos que permitían tal interconexión fueron desarrollados en 1973, por el informático estadounidense Vinton Cerf y el ingeniero estadounidense Robert Kahn, y son los conocidos Protocolo de Internet (IP) y Protocolo de Control de Transmisión (TCP).

Según José Arce (2003), nos indica; que todo esto no se popularizó hasta el año 1990, cuando el Ingeniero Tim Berners-Lee, especialista en software con base en Ginebra, creó un vehículo para hacerlo mucho mas fácil y virtualmente gratis, logrando localizar información de todas partes acerca de la red de trabajo (network of networks). Esto fue conocido como el “World Wide Web”.

La innovación más grande de Berners-Lee, según el New York Times, “*era para diseñar las normas del software para directorios, relacionando y transfiriendo documentos de multimedia hacia la Internet*”. Sus inventos claves fueron:

- ✓ Las Fuentes Uniformes de Localización (URL), un sistema de códigos identificando cada “Website”,

- ✓ La transferencia del hipertexto lenguaje-marcado (HTTP)- el cual proveía una vía fácil entre cada Web-site y cada computadora de los usuarios; y
- ✓ Finalmente, el hipertexto lenguaje marcado (HTML), el cual fijó las normas básicas de cómo el Web-site debería estar organizado y que indique cuando una llamada sea echa a un monitor.

Todas juntas, URL, HTTP y HTML formo un sistema de hipervínculos (hyperlink), esas palabras subrayadas, palabras a colores e iconos gráficos que usted ve en las pantallas del computador, las cuales, cuando usted las pincha, instantáneamente lo transporta a una pagina relacionada con la pagina Web, aun se residiera en una computadora de servicio completamente diferente en un país completamente distinto.

Sin embargo Microsoft Encarta (2007), menciona; que a finales de 1989, el informático británico Timothy Berners-Lee desarrolla la World Wide Web para la Organización Europea para la Investigación Nuclear, más conocida como CERN. Su objetivo era crear una red que permitiese el intercambio de información entre los investigadores que participaban en proyectos vinculados a esta organización. El objetivo se logró utilizando archivos que contenían la información en forma de textos, gráficos, sonido y vídeos, además de vínculos con otros archivos. Este sistema de hipertexto fue el que propició el extraordinario desarrollo de Internet como medio a través del cual circula gran cantidad de información por la que se puede navegar utilizando los hipervínculos.

Pero, para que realmente el Internet se desarrolle en un conjunto de herramientas para la investigación, comercio y comunicaciones, se necesitaron tres inventos más:

Para José Arce (2003), eran: el Web-browser (curiosear), era una pieza de software que realmente ayudó al Internet a transformarse en forma de televisión. Este Browser, combinado con un motor que podría encontrar llaves, claves y lugares, permitió que hasta un niño pequeño pudiera navegar a través de millones de “Web sites” y partes de información en el Internet, y de esta forma encontrar lo que él o ella estaban buscando y, entonces, exponerlo, mismo que fue suplantado por un producto mucho más sofisticado llamado Netscape Navigator.

El Netscape Navigator, es el segundo invento para el desarrollo del Internet, hizo de browsingse un simple Web, a través de un simple colorido escenario de gráficos interactivos que podrían encontrar cualquier cosa donde quiera que sea en el ciberespacio y mostrarlo en cualquier computadora.

El crecimiento del Netscape coincidió con la decisión del Congreso de los Estados Unidos de la aprobación del Comercio Electrónico (tercer invento), cuando se mezclaron se produjo el desarrollo acelerado del uso del Internet y una democratización de la información que ha sido revolucionaria. En la cual Kevin Maney (1999), resumió muy bien el impacto de la democratización del Internet, *“Como un cambio mundial en la invención, la red hace eco en muchas características en los costos en la imprenta de la prensa”*.

Al respecto Tracy LaQuey/Jeanne Ryer (1999): nos indica; que en los últimos años hemos sido testigos de la democratización de Internet, hoy en día la red conecta no solo a los laboratorios de investigación y a las universidades más importantes sino que también a pequeñas escuelas de nivel primario y secundario e incluso a los negocios. El crecimiento de las redes comerciales permite un mayor acceso a las partes de Internet.

Este crecimiento se acelera debido a que las industrias de telecomunicaciones y computación han reconocido el potencial comercial de las redes y han invertido cientos de miles de dólares en el desarrollar nueva tecnología.

Microsoft Encarta (2007), nos dice al respecto que, además de la utilización académica e institucional que tuvo en sus orígenes, hoy se emplea Internet con fines comerciales. Las distintas empresas no sólo la utilizan como escaparate en el que se dan a conocer ellas mismas y sus productos, sino que, a través de Internet, se realizan ya múltiples operaciones comerciales. Especialmente la banca tiene en la red uno de sus puntos estratégicos de actuación para el futuro próximo.

Desafortunadamente no es fácil estar al día con todos los nuevos desarrollos de las redes, ya que el tráfico en Internet es muy fluido y crece muy rápidamente la cantidad de aplicaciones y servicios.

Esto trae una dramática caída de los costos de creación, mandando y almacenando información, mientras que incrementa enormemente su disponibilidad, rompiendo monopolios de información.

1.3. Evolución del Internet en Bolivia.

Loza Guachalla (2007), nos indica; que en Bolivia, los primeros pasos del Internet fue en el año 1990; con la fundación de Bolnet realizado por el Proyecto de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Ingeniería Electrónica, ICAPTEL, ONGsIDAT y SEMTA.

Sin embargo Día del Internet (2007), nos indica que; en los años 1988 y 1989, el avance de la tecnología desembocó en el uso del teléfono para la transmisión de datos, pese a que en Bolivia no existía redes de transmisión, ni canales de salida vía satélite; esta nueva forma de transmisión permitió el intercambio de

información a mayor velocidad y a menor costo comparado con los medios disponibles en aquella época (télex y telefax).

Posteriormente menciona que en 1989; se da paso a los Orígenes de la Red no Comercial de Comunicación de Datos, donde el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se propuso establecer redes de comunicación en Bolivia a fin de mejorar el intercambio de información especialmente entre las universidades, organizaciones estatales y todas las instituciones de desarrollo en Latinoamérica, esta elaboración del proyecto para la red, tuvo por objetivo generar comunicación e información dentro del campo tecnológico como herramienta de desarrollo para nuestro país.

Ambos autores coinciden que en el año 1990, se dio la primera reunión del proyecto Internet regional; para lo cual BOLNET se constituyó y trabajó como un proyecto experimental bajo el programa regional RLA/031/88 de la Oficina regional para América Latina y el Caribe del Programa de Naciones Unidas para el desarrollo.

Loza Guachalla (2007), dice; que el primer sistema de prueba se realizó bajo la supervisión de:

- ✓ Encargado del proyecto por PNUD –Vicenzo Puliatti
- ✓ Encargado Técnico de instalación –Steve Framm
- ✓ Segunda instalación –Teodore Hope(Huracan)
- ✓ Grupo técnico, Ing. Clifford Paravicini, Ing. Edwin Cosio, KirkTeran, GudkorZuleta, Antonio Mendez, Roberto Loza.

De los cuales Vicenzio Puliatti expuso en detalle el proyecto regional y las actividades que deberían realizarse concretando la participación boliviana en el proyecto.

Por su parte Día del Internet (2007), en forma literal nos indica que; en el mismo año se conforma el comité impulsor para desarrollar servicios de correo electrónico, conformado por el departamento red troncal digital de entel:

- ✓ El Instituto de capacitación ENTEL (Icaptel)
- ✓ La carrera de ingeniería electrónica de la (UMSA)
- ✓ El instituto de desarrollo Andino Tropical (IDAT)
- ✓ Servicios múltiples de tecnologías apropiadas (SEMTA).

-Se realizó la conexión a los usuarios de (SEMTA), del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y de la Carrera de Ingeniería Electrónica de la UMSA.

-Se instaló los módems y se accedió a la primera línea telefónica a través de COTEL e ICAPTTEL.

-Con la participación de Steve Framme y Vincenzo Pauliatti y los representantes del Comité se definió el nombre para el proyecto boliviano: BOLNET, posteriormente se procedió a enviar los primeros correos electrónicos en Bolivia.

-Se realizó el cambio de menús del idioma inglés al idioma español, mediante manejo de programación software UNIX.

-Finalmente se instaló un MODEM interno y se realizó pruebas satisfactorias de la conexión a la universidad Juan Misael Saracho de Tarija.

Se podría considerar todo lo expuesto como la base fundamental, la fuente del inicio para la formación del Internet en nuestro país.

1.3.1. Aparición del correo electrónico (e-mail) en Bolivia.

En la década de los 90, comenzó la era del correo electrónico y sus múltiples derivaciones: acceso a bases de datos, listas electrónicas y gopher.

Según manifiesta Día del Internet (2007), en el año 1991; el consejo directivo de BOLNET, al terminar la etapa de pruebas que se realizaban en la infraestructura alquilada por IDAT (Instituto de Desarrollo Andino Tropical), en la zona de Sopocachi, considero oportuno instalar los equipos definitivos del nodo en la Facultad de Ingeniería Electrónica de la UMSA, donde el espacio fue especialmente acondicionado para que el proyecto presente máxima seguridad.

-Se elaboró el Primer Manual de usuarios para el uso de correo electrónico y cartillas de usuarios para programas.

Acotando al respecto nos menciona Becary (2006); que en 1992; se encaró proyectos de nuevas interfaces para usuarios, cambiando de usuario de Terminal a usuario con menú y conexiones UUSP.

-Se realizó el nombramiento del representante de Bolnet, Ing. Clifford Paravicini, donde Bolnet logró el apoyo financiero y tecnológico de Entidades Internacionales que sirvieron para la intensificación de proyectos nacionales que se integraron al proyecto regional para el intercambio de información científica, tecnológica y de desarrollo.

En 1993; se instaló la red física de conexión del Internet en la Facultad de Ingeniería de la UMSA.

-Bolnet terminó de instalar su conexión al Internet, con lo cual se logró la conexión con 91 países, logrando construir una red que conectó a 200 computadoras.

Por otro lado Día del Internet (2007), nos indica que Mediante resolución del Honorable Consejo Universitario se resolvió que la UMSA era la responsable de la red física y lógica de Bolnet, logrando su consolidación.

En 1994; Bolnet, se convirtió en la única red que prestaba servicios a más de 1000 usuarios, incluyendo a instituciones académicas y científicas.

En 1995; se diseñó e instaló varios servicios para redes y sistemas de información.

Se desarrolló los nodos de Bolnet:

- ✓ En Santa Cruz (Universidad Gabriel René Moreno).
- ✓ Cochabamba (Universidad Mayor de San Simón).
- ✓ Sucre (Universidad Andina Simón Bolívar).

En 1996; fue el año que marcó para muchos el inicio de la World Wide Web como canal de comunicación dentro del ámbito de información y enfocado a las personas. Se empieza a comercializar la conexión del Internet, dando curso a que empresas y usuarios planteen la utilidad de crear páginas Web y estar presentes en la red.

La primera página Web en Bolivia fue:

- ✓ <http://www.bolnet.bo/> que presto los servicios de información académica e institucional.

Complementando Loza Guachalla (2007), nos indica que se dio los primeros pasos iniciales en el año 1996 con el Internet en línea de acuerdo a estos cursos:

- ✓ Taller de Lima el año de 1993
- ✓ INET en el año 1993

- ✓ Universidad de Chile en el año 1994, INET en 1992, INET en 1994 y otros contactos y cursos internacionales.

En base a estos cursos y con ayuda de los técnicos de la Universidad de Chile se llegó a un diseño inicial.

Posteriormente Día de Internet (2007), nos indica; que en 1997; se diseñó e instaló los Nodos de ENTEL en: La Paz (UMSA), Cochabamba (UMSS), Santa Cruz (UGRM), Chuquisaca (UASB) y Tarija (UJMS).

-Se realizó la transferencia de usuarios de los nodos de Bolnet a Entel.

-Se diseñó la red Entelnet bajo la supervisión de Bolnet.

-Se diseñó e instaló los primeros Nodos gubernamentales para la conexión del Internet: Vicepresidencia de la República, CICON, Honorable Congreso Nacional, Ministerio de Comunicación Social (con más de 2200 noticias al día).

-Se diseñó la primera biblioteca virtual de Bolivia para la Universidad Andina Simón Bolívar con sede en Sucre.

En 1998; se diseñó el sitio Web www.nic.bo para la administración de dominios de la Internet (Network Information Center).

-Se instaló y configuró el Sistema de Monitoreo de la red Entelnet y se diseñó el CD de Entelnet.

Becary (2006); nos indica que en los años 1999 – 2002; se diseñó los primeros sistemas de información gubernamental en Bolivia, que fueron:

- ✓ Portal Congreso Nacional.
- ✓ Corte Suprema de Justicia.
- ✓ Vicepresidencia de la República.

- ✓ CONACYT.
- ✓ FEDSIDUMSA.

-Se implementó el nuevo nodo La Paz para la prestación de servicios de acceso a usuarios Dial Up y On Line también se aplicó el servicio de web hosting.

-Se reestructuró el sistema On Line para la administración de Dominios Internet y se realizó los sistemas de administración para clientes de Dial Up y correo electrónico.

En los años 2002 – 2004, nos menciona Día del Internet (2007) que; la primera Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB), fue la red más alta del mundo donde Bolivia participo en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, Ginebra 2003.

-Se realizó proyectos estratégicos como: la Estrategia de Tecnologías de Información y Comunicación (ETIC).

Finalmente en los años 2006 hasta nuestros días; la presidencia de la Comisión de Industria, Comercio, Turismo, Ciencia y Tecnología del Honorable Senado Nacional delega a la (ADSIB) como Secretaría Técnica del Grupo de Trabajo para la revisión, elaboración, redacción y consenso del PROYECTO DE LEY DE DOCUMENTOS, FIRMAS Y COMERCIO ELECTRONICO, conformado por veintiún entidades del sector público y privado. Aprobando la Ley por el Congreso Nacional se constituirá en el marco jurídico que impulsará y desarrollará el Comercio Electrónico en Bolivia.

Loza Guachalla (2007), nos indica que los trabajos técnicos en cuanto a los convenios de Entelnet y BolNet- ENTEL s.a. son:

1.-Interconexión entre ENTELNET y BolNet

2.-Interconexión Internacional con un nuevo proveedor SPRINT

3-Configuración de servidores y dominios de EntelNet

4.-Paso progresivo de los usuarios de BolNet Entelnet

5.-Creación de nuevo software de instalación para EntelNet, basado en el usado por BolNet

6.-Instalación de usuarios nuevos en el sistema de EntelNet

7.-Soporte técnico a los usuarios

Posteriormente el mismo autor señala los pasos progresivos del usuario:

- ✓ Progresivo – en un tiempo máximo de un año
- ✓ Aceptación del usuario al cambio de dirección de correo
- ✓ Reenvío de mensajes a la nueva dirección
- ✓ Mejor soporte a usuarios
- ✓ Usuarios UUCP siguen siendo manejados por BolNet

En esta etapa se dio la estructuración del Internet en Bolivia.

1.4. Dominio de nombres.

Según Trancy LaQuey/Jeanne Ryer (1999), indica que, se conoce como Dominio de Nombres o (DNS), el cual también es el sistema mundial de datos de nombres y direcciones, donde esta base de datos proporciona la “traducción” de nombres a números y viceversa.

1.4.1. El “punto bo” y su historia.

Ajata (2007), nos indica; que el llamado dominio “punto bo”, es una dirección que permite existir en la red del Internet mediante las páginas Web, los correos

electrónicos o cualquier sistema informático y que al usuario le sirve como una identificación para encontrar un sitio.

Usar este servicio es muy útil para las empresas porque les ayuda a promover sus productos en la red, donde existen millones de clientes de todo el mundo contando con la acreditación del origen del país.

De acuerdo con el reporte de la Corporación para la asignación de nombres y dominios para Internet (ICANN, por su sigla en inglés), Bolivia registró en 2007 un crecimiento de nuevos clientes de 16,04 por ciento en relación con otros países de América Latina y el Caribe.

1.4.2. La historia del “punto bo” en Bolivia.

Según indica Ajata (2007), en 1990 la Red boliviana de Comunicación de Datos BolNet registró el “punto bo” como el código del país para el dominio de Máximo nivel.

Con ese paso, Bolivia pasó a tener su propio nombre para registrar y controlar los servicios de páginas Web y correos electrónicos creados en la red.

En 1996, Bolnet registra ante la ICANN el dominio que identifica a Bolivia. Luego, Bolnet pasa a la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB) a través del Decreto Supremo 26553, de marzo de 2002, con lo que el registro queda en sus manos, y crea la administradora Nic Bolivia el mismo año.

La cantidad de usuarios se expandió en forma masiva durante los 15 años de existencia del “punto bo”, la adquisición de estas direcciones; hacen que las marcas de las empresas nacionales sean también internacionales y conocidas por el mundo.

El reporte de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB); cita que de los 3.736 “punto bo”, 2.794 corresponden a firmas nacionales y 942, a internacionales. En este último caso, la mayor parte son solicitudes de Estados Unidos (399), Chile (158) y España (92), respectivamente, entre más de 18 naciones.

Ajata (2007), cita; que The Longest List of the Longest Staff, detalla la historia de los primeros sitios web; donde asegura que el 15 de marzo de 1985 nació el primer dominio de mundo “punto com”, también indica que fueron las grandes compañías tecnológicas las primeras en reservar su dominio en Internet con el sufijo “punto com”.

Según Trancy LaQuey/Jeanne Ryer (1999), nos indica; que las especificaciones mas grandes de las organizaciones a nivel mundial son: EDU (educativo), COM (comercio), GOV (GUBERNAMENTAL), MIL (militar), ORG (organizaciones), NET (redes) y también los códigos de países de 2 letras (como US para Estados Unidos y CH para Suiza).

Al respecto Ajata (2007), nos dice; que Bolivia cuenta con distintas categorías de dominio:

- ✓ “punto com” es para el comercio.
- ✓ “punto org”, para las organizaciones.
- ✓ “punto edu”, para educación.
- ✓ “punto gov”, para asuntos gubernamentales.
- ✓ “punto mil”, para militares.
- ✓ “punto net”, para proveedores de servicios, como telefónicas o la banca.
- ✓ “punto int”, para las embajadas y los cuerpos diplomáticos.
- ✓ “punto tv”, para canales de televisión.

De los cuales el más usado es el “punto com-punto bo”, le sigue el “punto org-punto bo”, las menos adquiridas son: el “punto tv-punto bo”, y el “punto int-punto bo”.

A pesar de haber contado con la existencia del “punto bo”, desde hace tiempo atrás según cuenta la historia, la norma regulatoria surgió en 2002, a través del Decreto Supremo 26624, que también creó la empresa Nic Bolivia para que administre el servicio y tenga el monopolio de la actividad y es la única que puede asignar y vender el uso del dominio boliviano. Esa entidad depende de la (ADSIB), que es una compañía descentralizada del Estado y que depende de la Vicepresidencia de la República. Ajata (2007).

Ahora bien antes Internet nos servía para un objetivo claro, navegábamos en Internet para algo muy concreto, pero sin duda alguna hoy nos podemos perder navegando, debido a que esta red nos brinda esa inmensa posibilidad. Hoy en día, la sensación que nos produce Internet es un ruido de interferencias, una explosión de cúmulo de ideas distintas, de personas diferentes, de pensamientos distintos de tantas y tantas posibilidades que para una mente pueda ser excesiva.

1.5. Primeros Internet en Bolivia Utilizados para negocios (cafés Internet).

Según Becary (2006), nos indica que Bolivia tardó en incorporarse al campo de las tecnologías, en 1991 cuando Telecel lanzó la telefonía móvil al mercado, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo creó un sistema de comunicación de datos que no fue comercial: mientras que BOLNET abrió las puertas a Internet.

Sin embargo Unite Telecomunicaciones (2007), menciona que en agosto de 1997 en la ciudad de Santa Cruz se creó un proveedor con el nombre de Unete

Telecomunicaciones S.A. un servicio de Internet Dial-up la cual fue una de las primeras compañías que ofreció este servicio.

Posteriormente Becary (2006) menciona que en 1995; ENTEL posibilitó nuevos operadores de telefonía móvil e Internet y fue así que las compañías telefónicas compitieran, lanzando nuevos servicios y más baratos.

Pero Claros Conchary (2001), nos indica que; en 1997, con la capitalización de ENTEL, surge la aplicación de nuevos sistemas, como el ingreso de la red abierta mas grande a nivel mundial (Internet), las comunicaciones con fibra óptica y una banda de comunicación más ancha.

Sin embargo, la aplicación de sistemas fue un monopolio, empleado por ENTEL, por lo cual hasta el año 1999, la cantidad de abonados al Internet no sumaba el 5% de la población nacional, la apertura de locales donde se proveía servicios de Internet (cafés Internet), se triplico en el año 1999 y 2000 en relación a años posteriores debido a la apertura del mercado Boliviano en Telecomunicaciones, a empresas como Redifol, AOL, Millicom Internacional Celular, Viva GSM, las cuales comenzaron a operar en Bolivia con propuestas mas accesibles al Internet en el mercado boliviano. (Carlos Magno: 2001).

En la actualidad aunque cambiaron las antiguas empresas que proveen este servicio y otras que se siguen manteniendo no satisfacen con las demandas que un usuario pueda necesitar ya sea para establecer un negocio de Internet como para la obtención de líneas telefónicas.

1.6. Internet 2.

Por otro lado el Internet2 es el futuro de la red de redes según wikipedia (2007); y está formado actualmente por un consorcio dirigido por 206 universidades que junto a la industria de comunicaciones y el gobierno están desarrollando nuevas técnicas de conexión que acelerarán la capacidad de transferencia entre

servidores. Sus objetivos están enfocados a la educación y la investigación académica. Además buscan aprovechar aplicaciones de audio y video que demandan más capacidad de transferencia de ancho de banda.

A lo largo del proceso de evolución que sufrió el Internet, se puede observar que si bien nació como una forma de experimento del Gobierno de los Estados Unidos como un proyecto del Departamento de defensa que pretendía defender una red de comunicaciones seguras, a raíz de una posible guerra nuclear de la cual sus consecuencias preocupaba. Algunos investigadores del Ministerio de Defensa trabajaban por conseguir armas más destructivas, otros investigadores estudiaban como sobrevivir a los ataques y proteger los nodos de comunicaciones de la nación que se consideró una máxima prioridad en ese entonces, pero lo cierto es que; la aparición del Internet fue para facilitar a una cierta cantidad de investigadores a intercambiar ideas e información.

Posteriormente el Internet se fue desarrollando y expandiendo a otros lugares, esto dio origen a otros sucesos como la aparición de los Protocolos, la DNS (los nombres de dominio satelital) también se dio la aparición del primer virus; el gusano "Moris", todo este fenómeno fue a causa de que las conexiones de redes fueron en aumento principalmente en las regiones Europeas dando origen a la word wide web, que es el uso de hipertexto a través de maquinas conectadas a Internet, esto y otros servicios más hicieron que el Internet deje de ser una red mayoritariamente académica para ser una red para todo el mundo empresarial, por que el Internet nos convierte a todos en publicadores y transmisores instantáneos de todo tipo de información multimedia, que va en crecimiento acelerado debido a que se reconoce el potencial comercial de las redes.

Pese a que la tecnología avanza a pasos agigantados en Bolivia el Internet fue monopolizado en un principio, pero con la apertura del mercado boliviano en Telecomunicaciones a otras empresas hicieron que la prestación de servicios

de Internet al usuario especialmente al usuario final sea más accesible, pero esto aún no es suficiente por que la penetración del Internet no abarca todavía a todo nuestro país.

CAPITULO II

ANTECEDENTES CONCEPTUALES, DOCTRINALES E INSTITUCIONALES

El uso del Internet se ha incrementado exponencialmente durante los últimos años, especialmente con la aparición del comercio electrónico y la conciencia generalizada de su importancia en el camino hacia una verdadera Sociedad de la Información.

En los países desarrollados el Internet no se conoce como una tecnología suntuaria, sino como un complemento necesario a la vida en sociedad.

2.1. Red.

Según Tutor (1999), es el conjunto de técnicas, conexiones físicas y programas informáticos empleados para conectar dos o más ordenadores o computadoras.

Para la Ley N° 1632 Ley de Telecomunicaciones (1995), son las instalaciones que en su conducto establecen canales o circuitos entre dos o más puntos para conducir símbolos, señales, textos, imágenes, voz, sonidos, datos, información de cualquier naturaleza u otro tipo de señales electrónicas, mediante líneas físicas, ondas electromagnéticas, medios ópticos, cualquier sistema electromagnético u otro tipo de conexión. Son parte de la red, los equipos y programas desarrollados para la operación de los mismos.

En síntesis la red es; dos o más computadoras conectadas para cumplir alguna función, como compartir periféricos (impresoras), información (datos, sistema de ventas) o para comunicarse (correo electrónico).

2.1.1. Componentes de la red.

Una red tiene tres niveles de componentes, según explica Microsoft (2007), en forma literal; *software* de aplicaciones, *software* de red y *hardware* de red.

2.1.1.1. El software de aplicaciones.

Está formado por programas informáticos que se comunican con los usuarios de la red y permiten compartir información (como archivos de bases de datos, de documentos, gráficos o vídeos) y recursos (como impresoras o unidades de disco).

a) Tipos de *software* de aplicaciones:

- ✓ **cliente-servidor;** Las computadoras cliente envían peticiones de información o de uso de recursos a otras computadoras, llamadas servidores, que controlan el flujo de datos y la ejecución de las aplicaciones a través de la red.
- ✓ **“de igual a igual” (peer to peer);** En una red de este tipo, los ordenadores se envían entre sí mensajes y peticiones directamente sin utilizar un servidor como intermediario.

Estas redes son más restringidas en sus capacidades de seguridad, auditoria y control, y normalmente se utilizan en ámbitos de trabajo con pocos ordenadores y en los que no se precisa un control tan estricto del uso de aplicaciones y privilegios para el acceso y modificación de datos; se utilizan, por ejemplo, en redes domésticas o en grupos de trabajo dentro de una red corporativa más amplia.

2.1.1.2. El software de red.

Consiste en programas informáticos que establecen protocolos, o normas, para que las computadoras se comuniquen entre sí, estos protocolos se aplican enviando y recibiendo grupos de datos formateados denominados paquetes. Los protocolos indican cómo efectuar conexiones lógicas entre las aplicaciones de la red, dirigir el movimiento de paquetes a través de la red física y minimizar las posibilidades de colisión entre paquetes enviados simultáneamente.

2.1.1.3. El hardware de red.

Está formado por los componentes materiales que unen las computadoras. Dos componentes importantes son los medios de transmisión que transportan las señales de los ordenadores (típicamente cables estándar o de fibra óptica, aunque también hay redes sin cables que realizan la transmisión por infrarrojos o por radiofrecuencias) y el adaptador de red, que permite acceder al medio material que conecta a los ordenadores, recibir paquetes desde el software de red y transmitir instrucciones y peticiones a otras computadoras. La información se transfiere en forma de dígitos binarios, o bits (unos y ceros), que pueden ser procesados por los circuitos electrónicos de los ordenadores. (Microsoft, 2007).

Aunque el software y el hardware de la actualidad bien deben ser los precursores de un nuevo mundo tecnológico, implican también ciertos problemas a mediano y largo plazo en el campo de la computación, tanto en el ámbito social.

2.1.2. Clasificación de red.

Se clasifican en red de comunicación y redes de computadoras las cuales las describiremos a continuación.

2.1.2.1. Red de comunicación.

Según nos explica Carpio Gonzáles (2001) que; las redes de comunicación se extienden a través de todo el globo terrestre, convirtiéndose en uno de los grandes “milagros tecnológicos” algunas de uso común, privado, militar y otras solo para telefonías, sin embargo todas estas se dividen a su vez en redes cerradas y abiertas.

a) redes Cerradas; se desarrollan entre dos sistemas informáticos (dos computadoras), sin permitir el ingreso de terceros en la comunicación que puedan observar de desarrollo o producción.

b) redes abiertas; son redes libres y disponibles para cualquier usuario, de acceso irrestricto, es decir que cualquier persona con la capacidad informática necesaria podría usar dicho sistema, siendo hoy en día la principal red abierta el Internet.

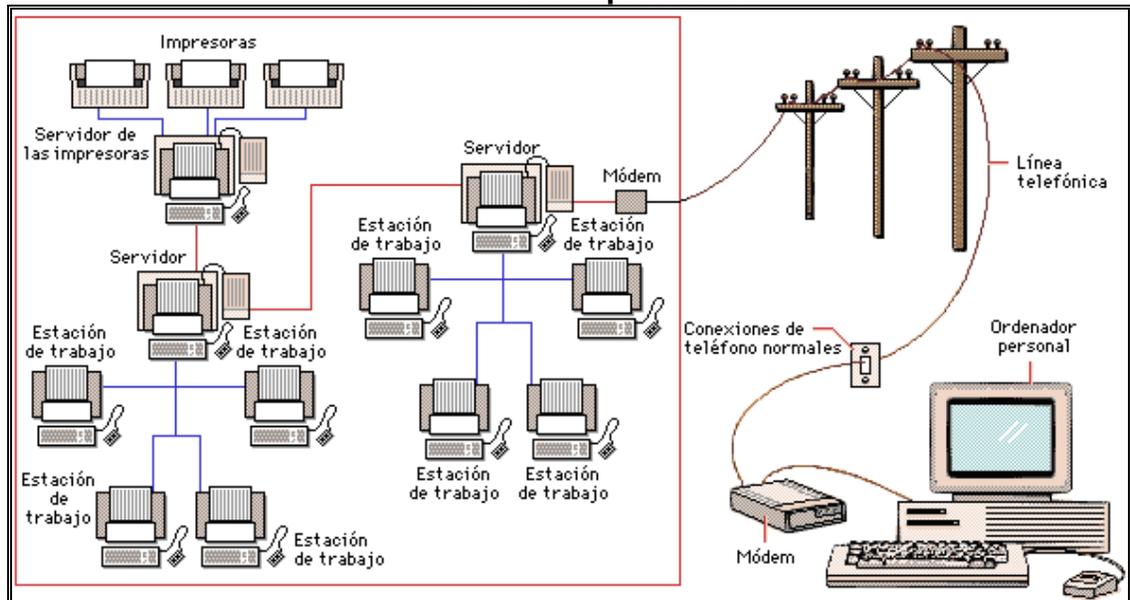
Entonces ***La red abierta de Internet;*** literalmente el Internet, es la red de redes de transmisión de ficheros digitales o sistemas de información que posibilitan su transferencia entre ordenadores, situados en lugares diferentes, utilizando fundamentalmente los recursos de comunicación existentes: cables, teléfonos, satélites, u ondas radioeléctricas.

2.1.2.2. Redes de Computadoras.

Microsoft (2007), indica que las redes están formadas por conexiones entre grupos de computadoras y dispositivos asociados que permiten a los usuarios la transferencia electrónica de información. La red de área local, es un ejemplo de la configuración utilizada en muchas oficinas y empresas. Las diferentes computadoras se denominan estaciones de trabajo y se comunican entre sí por un cableo línea telefónica conectada a los servidores.

Éstos son computadoras como las estaciones de trabajo, pero poseen funciones administrativas y están dedicados en exclusiva a supervisar y controlar el acceso de las estaciones de trabajo a la red y a los recursos compartidos (como las impresoras). La línea roja representa una conexión principal entre servidores de red; la línea azul muestra las conexiones locales. Un módem (modulador/demodulador) permite a las computadoras transferir información a través de las líneas telefónicas normales. El módem convierte las señales digitales a analógicas y viceversa, y permite la comunicación entre computadoras muy distantes entre sí.

Figura Nº 1.
Redes de computadoras



Fuente: Encarta 2007.

2.2. El Internet.

2.2.1. Etimología.

Para Microsoft (2007), el nombre Internet procede de las palabras en inglés **Interconnected Networks**, que significa "redes interconectadas".

Según Carpio Gonzáles (2001), Internet significa; inter = dentro y net = red, dentro de la red.

Ambos criterios nos permiten puntualizar el significado del Internet, como el de enlazar entre sí aparatos o sistemas, en este caso redes de forma que entre ellos pueda fluir algo, material o inmaterial, para luego lograr una buena comunicación con alguien.

2.2.2. Concepto.

Ferreyra Cortez (1999), nos dice; que la red Internet es el resultado de comunicar miles de redes de computadoras entre sí. Permite conectar diferentes tipos de redes, que pueden ser de área local o de área extensa, pudiendo acceder a los datos que se encuentran almacenados en un servidor de otro país, o enviar un correo a cualquier otro ordenador que tenga buzón habilitado para ello, utilizando protocolos como TCP-IP, que identifican los datos aunque procedan de diferentes tipos de equipos o usen sistemas operativos anteriormente incompatibles, pero lo más importante es que en el Internet se comparten e intercambian información.

Para Trancy LaQuey/Jeanne Ryer (1999), Internet es una red de redes universitarias, militares, comerciales y científicas interconectadas, está formada por pequeñas Redes de Área Local (LAN), Redes de Área Metropolitana (MAN), y grandes Redes de Área Amplia (WAN), que conecta a los computadores de las organizaciones de todo el mundo.

Entonces el Internet es un revolucionario medio de comunicación, del cual su función principal es de ofrecer todo tipo de información. Donde los servidores, que se encuentran encendidas las 24 horas, están interconectados entre sí, en todo el mundo, a través de diferentes mecanismos de líneas dedicadas.

2.3. Función del Internet.

Menciona Trancy LaQuey/Jeanne Ryer (1999), que la función del Internet viaja por cables de fibra óptica que son; líneas telefónicas regulares hasta líneas de alta velocidad, satélites y nexos con microondas de un servidor a otro, por lo que al Internet se le llama “la autopista de la información”.

Sin embargo, la conexión en nuestra ciudad se hace a través de los cables de la línea telefónica (ADSL), tal es el caso de las empresas proveedoras ENTEL y COTEL por otro lado tenemos las conexiones inalámbricas esto significa que es por medio de antenas que reciben señal, en las cuales están las empresas de AXS, VIVA y por último TIGO que surgen recientemente en nuestra sociedad.

2.3.1. Requerimiento para conectarse al Internet.

Trancy LaQuey/Jeanne Ryer (1999) y Microsoft (2007), coinciden en; lo que se necesita para tener acceso al Internet, y son:

- ✓ Un ordenador; es el computador.
- ✓ Un módem, que convierte la señal digital del computador en una onda sonora analógica que se puede transmitir por medio de líneas telefónicas.
- ✓ Una línea telefónica; las líneas (ADSL) son líneas telefónicas que permiten transmitir datos a alta velocidad, y mantener al mismo tiempo la transmisión de voz. Con la línea normal de teléfono podemos hablar o navegar por Internet, pero no las dos cosas a la vez.
- ✓ Un explorador o navegador, como Navigator, de Netscape, o Internet Explorer, de Microsoft; es un programa que nos permite navegar por Internet.
- ✓ Una conexión a un servidor de Internet.

2.3.2. Conexión de Internet a un negocio.

Trancy LaQuey/Jeanne Ryer (1999).nos indica que; existe una mayor conexión de redes a Internet que de computadores únicos, estas redes pueden ser de área local (LAN) o redes de área amplia (WAN). Se debe establecer una conexión a Internet a través de un proveedor de red.

Si la organización que se va a conectar al Internet planea utilizarla para propósitos no comerciales, probablemente no haya problemas para obtener una conexión a una de estas redes de nivel intermedio. Sin embargo, si se desea una mayor flexibilidad definitivamente hay que conectarse con un proveedor comercial. De esta forma la organización estará libre de enviar cualquier tipo de información.

2.3.3. Detalles administrativos.

Antes que pueda establecer una conexión, hay que ocuparse de unos pocos detalles administrativos, nos manifiesta Trancy LaQuey/Jeanne Ryer (1999), o sea registros de una información única, que pueda identificar a la organización y su red, en el resto del Internet. Se necesita un protocolo interno de red (IP), y un nombre de dominio (por ejemplo: Kodak.com) el numero de protocolo interno de red podrá ser de varios tipos y depende de lo grande que sea la red en términos de cantidad de computadores que pertenecen a la misma.

También hay que proporcionar los nombres de los dos computadores que actuaran como servidores de nombre de dominio para la información huésped en la red. Se requiere dos servidores para propósitos de contabilidad, ya que si no se encuentra disponible un servidor (tal vez el primario), por problemas en el equipo o por que la red no esté trabajando, el otro contestará las preguntas de direcciones y nombres de los computadores. Por esta razón se recomienda que uno de los servidores del nombre se localice en un lugar diferente al de la red.

2.3.4. Programas y equipos necesarios para conectarse.

Al conectarse al Internet hay que ejecutar los protocolos TCP/IP en los computadores de la red para poder tener una ventaja completa de las aplicaciones del Internet. Si no está utilizando TCP/IP, se necesita tener programas y equipo que conozcan cómo traducir entre los protocolos de Internet y los de la otra red. (Ferreyra Cortez, 1999).

Para poder conectar una red se necesitará equipo especial. Una pieza clave del equipo es un controlador, un computador especial que se conecte a la red y al proveedor de servicio de Internet.

2.3.5. Alternativas de conexión.

Existen muchas formas de conectarse al Internet, menciona Tracy LaQuey/Jeanne Ryer (1999), pero casi toda las conexiones están conformadas por líneas rentadas, de datos digitales, dedicadas a las comunicaciones que proporcionan las compañías telefónicas, tal es el caso de ENTEL, COTEL, AXS, etc.

Otros métodos posibles (además del satélite) son: cables de fibra óptica, que es el caso de VIVA y TIGO.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que si se tiene este tipo de conexión, cada vez que se desee comunicar, habrá que establecer la conexión. La velocidad de conexión puede ser de 9.6 kbps a 45 Mbps, comúnmente conocida como T3. Cuando se decide la velocidad de conexión, es bueno saber cuánto se planea utilizar en el Internet.

2.3.6. Costos de velocidades que ofrecen los proveedores de Internet.

Los costos para conectar una red de una organización pueden variar mucho entre los diferentes proveedores según nos manifiesta Ferreyra Cortez (1999).

Obviamente los proveedores que realizan gran parte del trabajo de la red cobrarán más por el trabajo de administración. Después que se ha establecido la conexión de la red, los costos recurrentes incluyen cuotas administrativas mensuales o suscripciones y cargos de renta de líneas. Sin embargo, no se mide el tráfico de información en las líneas rentadas, no se obtendrá recibos de llamadas de larga distancia por cada transferencia de archivos que se haya realizado a un computador a Brasil o cada mensaje de correo electrónico enviado a alguien en Alaska.

2.3.6.1. Costo de ENTEL.

**Cuadro N° 1.
Costo de velocidades que ofrece la empresa ENTEL.**

Velocidades kbps	Tarifas (Bs.)
128	195
256	245
380	326
512	396
768	494
850	693
1024	791
1536	1188
2048	1470

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 1, podemos observar las velocidades que ofrece esta empresa y sus respectivos montos para prestar este servicio, el cual solo tiene conexión por ADSL, los requisitos para poder acceder este servicio son; fotocopia de cedula de identidad, factura de agua y luz en la cual este como propietario el nombre del que quiere adquirir este servicio y por otro lado el monto de instalación es de Bs. 300.

2.3.6.2. Costo de COTEL.

En el cuadro 2, podemos observar las velocidades que ofrece esta empresa al prestar su servicio, el cual solo tiene conexión por ADSL, los requisitos para poder acceder este servicio son; línea telefónica, pagos al día, fotocopia de cedula de identidad.

Cuadro N° 2.
Costos de velocidades que ofrece la empresa COTEL.

Velocidades (kbps)	Tarifa mensual en \$us
128	38.00
192	68.00
256	82.00
320	99.00
512	184.00
1 mega	349.00

Fuente: Elaboración propia

2.3.6.3. Costo AXS.

En el cuadro 3, observamos las velocidades que ofrece esta empresa al prestar este servicio, el cual tiene conexión por acceso inalámbrico, los requisitos para poder acceder este servicio son; fotocopia de cedula de identidad, factura de agua y luz en la cual este como propietario el nombre del que quiere adquirir este servicio, NIT, y un croquis de la ubicación de donde se quiere abrir el negocio, el monto de instalación es de Bs. 500.

Cuadro N° 3.
Costos de velocidades que ofrece la empresa AXS.

Velocidades (kbps)	Prepago (Bs.)	Postpago (Bs.)
192	292	323
320	361	399
448	445	499
640	614	675
890	883	959

Fuente: Elaboración propia

2.3.6.4. Costo de VIVA.

En el cuadro 4, se observa las velocidades que ofrece esta empresa al prestar este servicio y los diferentes precios, su acceso es inalámbrico, los requisitos para poder acceder este servicio son; fotocopia de cedula de identidad, factura de agua y luz en la cual este como propietario el nombre del que quiere adquirir este servicio, el llenado de un formulario y un croquis de la ubicación de donde se quiere abrir el negocio su instalación es de Bs. 400.

Cuadro N° 4.
Costos de velocidades que ofrece la empresa VIVA.

Velocidades (kbps)	Tarifa (Bs.)
128	190
256	260
384	440
512	.720
1036	1.480
1532	1.900
2048	2.280

Fuente: Elaboración propia

2.3.6.5. Costo de TIGO.

En el cuadro 5, se observa las velocidades que ofrece esta empresa al prestar este servicio y los diferentes precios, su acceso es inalámbrico, los requisitos para poder acceder este servicio son; fotocopia de cedula de identidad, factura de agua y luz en la cual este como propietario el nombre del que quiere adquirir este servicio, respaldo económico de ingresos de Bs. 5.2000.

**Cuadro N° 5.
Costos de velocidades que la empresa TIGO.**

Velocidades (kbps)	Tarifa (Bs.)
128	275
256	390
328	.470
400	580
512	740
673	820
816	1.180
1024	1.520

Fuente: Elaboración propia

2.3.7. Problemas con las conexiones.

Según Trancy LaQuey/Jeanne Ryer (1999), nos menciona que; una vez que se ha realizado la conexión, habrá problemas que se tendrán que solucionar constantemente.

a) es el soporte técnico; si el proveedor de la red no monitorea, configura y actualiza la conexión de la red, entonces habrá que pagarle a alguien para que lo haga. Alguien tendrá que mantener los servidores de nombre de dominio y establecer un sistema de correspondencia electrónica para la organización.

b) finalmente el propietario o el proveedor de la red será responsable de mantener la seguridad de la red y los computadores. La seguridad incluye asegurarse que se conoce (utilizando mecanismos adecuados de actualización como cuentas y contraseñas en los computadores y los servidores terminales) cuales son los usuarios de la red que tienen acceso a Internet y mantener fuera a los intrusos.

2.4. Protocolo del Internet.

2.4.1. Concepto.

Bassi (2006) nos dice que es; un conjunto de reglas formuladas para controlar el intercambio de datos entre dos entidades comunicadas. Pueden ser normados (definidos por un organismo capacitado, como ser la CCITT o la ISO) o de facto (creados por una compañía y adoptados por el resto del mercado).

Trancy LaQuey/Jeanne Ryer (1999), nos dice que los protocolos son precisamente reglas o acuerdos sobre cómo comunicarse.

2.4.2. Función.

Bassi (2006) menciona que; el protocolo especifica cómo las computadoras de puerta encaminan la información desde el ordenador emisor hasta el ordenador receptor.

Indica al respecto Trancy LaQuey/Jeanne Ryer (1999) que existe muchos estándares de protocolo, pero para comunicarse realmente, ambos computadores deben utilizar el mismo protocolo al mismo tiempo, es decir que cualquier computador que desee comunicarse con Internet debe hablar TCP/IP, cuyas siglas en inglés significan (Protocolo de Control de Transmisión/Protocolo de Internet).

Acotando al respecto Bassi (2006) nos indica que es un conjunto de casi 100 programas de comunicación de datos usados para organizar a computadoras en redes. Norma de comunicación en Internet, compuesto por dos partes: El IP desarma los envíos, en paquetes y los rutea, mientras que el TCP se encarga de la seguridad de la conexión, comprueba que lleguen los datos en forma completa, y que compongan finalmente el envío original.

La utilización de protocolos TCP/IP es un elemento común en las redes Internet e intranet.

Por otro lado nos indica Claros Conchary (2001), que el TCP/IP, se diseñó para una red poco confiable, es decir cuyo funcionamiento podía interrumpirse por cualquier cosa, desde la caída de una línea telefónica hasta un ataque de bomba nuclear.

Si bien el protocolo fue una clave para habilitar y aumentar la comunicación entre las primeras redes de computadoras que ahora llamamos Internet, hoy las limitaciones de este estándar se han hecho más obvias conforme perdieron importancia las condiciones que lo requirieron por falta de confiabilidad en la red.

2.5. Proveedores.

Argeri (1982), nos explica que proveedor es el agente que suministra a un negocio mercadería y bienes en general. Generalmente lo hace en cuenta corriente de gestión, significado ello que el pago no es al contado, sino diferido. En el orden contable, las facturas que envía, si son con la primera modalidad pueden ser contabilizadas en la cuenta acreedores varios.

2.5.1. Proveedores de servicios.

Al respecto nos indica Fernández Maldonado (2000), en cuanto al proveedor de servicios; *“es la empresa que comercializa el acceso a Internet”*.

También se le conoce como Centro Proveedor de Internet (CPI) o proveedor de acceso. Cuando el usuario se suscribe al proveedor de servicios, éste le proporciona un número de teléfono (al que hay que llamar con un módem), un identificador de usuario y una palabra clave. Una vez establecida la conexión, el usuario puede utilizar los métodos de acceso a Internet que le proporcione el

proveedor, como pueden ser FTP, correo electrónico, Telnet o un explorador de World Wide Web (WWW), entre otros. Los proveedores de Internet suelen facilitar una o más direcciones de correo electrónico y espacio en sus servidores para que el usuario aloje sus páginas Web personales. Los proveedores suelen cobrar al usuario por el tiempo de conexión, aunque lo más habitual es contratar una tarifa plana, sin límite de tiempo de conexión, o un número de horas de conexión mensual. (Trancy LaQuey/Jeanne Ryer; 1999).

2.5.2. Empresas proveedoras de Internet en Bolivia.

Según Fernández Maldonado (2000); los grandes productores de contenido son los proveedores profesionales de entretenimiento, noticias, software y aplicaciones comerciales *online* (por ejemplo B2B, B2C, C2C, eBanking, E-marketing, B2G, etc.). En el Internet, estos tipos de actividades se traducen en portales, periódicos *online*, semanarios y revistas, boletines, y websites u otros espacios virtuales donde las personas o empresas pueden conseguir información o servicios. Los más visitados son los portales y los periódicos *online*. Su gran número de hits los convierten en estratégicamente importantes, además de sus capacidades para influir al gran público, para filtrar mensajes, y para dirigir el tráfico hacia a otras paginas webs.

Según, info-centro; en nuestro país nos encontramos con las siguientes empresas proveedoras más importantes:

a) Entelnet:

La principal empresa Proveedora de Servicios de Internet en Bolivia es Entel, a través de Entelnet. Esta empresa entrega a sus usuarios diferentes opciones al momento de establecer el servicio de conexiones por dial-up, banda ancha (ADSL), líneas dedicadas, Wi-Fi y web hosting, alquiler de Canales Dedicados de ENTELNET, FastNet de Entelnet.-La Paz (3003 hits)

b) Unete:

Ofrece los servicios de conexión:

por dial-up, banda ancha (ADSL), líneas dedicadas, hospedaje de páginas web.

- La Paz (2032 hits)

c) Cotas y Comteco:

Las cooperativas telefónicas cuentan también con el servicio de acceso a Internet, dentro de las que se destacan Cotas y Comteco. Algunos de sus servicios también son: Plan Ilimitado de Dial-Up, Plan de Horas Fijas de Dial-Up, Correo Electrónico, páginas amarillas, Web Hosting, etc.

d) Acelerate de AXS (antes AES):

Servicios de conexiones por dial-up, banda ancha (ADSL), web hosting.

- La Paz (2884 hits)

e) Megalink:

Servicios de conexiones por dial-up, líneas dedicadas, hospedaje de páginas web.

- La Paz (1486 hits)

f) Andinahost:

Soluciones de Internet Web Hosting, desarrollo de Sitios Web, registro de dominios. HMTL, Flash, PHP, Mysql.

- La Paz (1140 hits)

g) DWS (Kolla.net):

Servicio de conexiones por dial-up y web hosting.

- La Paz (1079 hits)

h) CompuNet:

Ofrece servicios de conexiones dial-up, correo corporativo, intranet/extranet, publicación de páginas web y registro de dominios

- Cochabamba (943 hits)

i) InfoNet ISP Bolivia:

Servicio de conexiones por dial-up.

- Santa Cruz (890 hits)

j) PachaNET:

Soluciones de Web Hosting y registro de dominios a nivel Bolivia.

HMTL, Flash, ASP, PHP, etc. Oficinas en Cochabamba y La Paz.

- La Paz (835 hits)

k) Santa Cruz BBS:

Servicio de conexiones dial-up y hospedaje de dominios

- Santa Cruz (771 hits).

l) VIVA:

Servicio de conexiones banda ancha con tecnología wimax

-La paz, Cochabamba y Santa Cruz.

m) TIGO:

Servicio de conexiones con tecnología wimax

La Paz, Santa Cruz.

Cabe recalcar que la tecnología avanza rápidamente en estos tiempos y es posible que al finalizar este trabajo, contemos con otros proveedores nuevos en el mercado del Internet.

2.6. Servicio.

Según el diccionario jurídico de Guillermo Cabanellas (1988); *“es la acción o efecto de servir, trabajo, autoridad, provecho, utilidad beneficio, merito, tiempo dedicado a un cargo o profesión, favor ayuda”*.

También nos indica que es el conjunto de elementos personales y materiales que debidamente organizados, contribuyen a satisfacer una necesidad o convivencia general y pública. También se refiere a Público; que es concepto capital del Derecho Político y del Administrativo es este servicio Público, que hade satisfacer una necesidad colectiva por medio de una organización administrativa o regida por la administración pública. El Glosario de la Ley (037/06-07) de Documentos, Firmas y Comercio Electrónico; describe los servicios de sociedad informática, de investigación las cuales son:

a) Servicios de la sociedad de información; todo servicio prestado normalmente a titulo oneroso, a distancia, por vía eléctrica y a petición individual del destinatario. Asimismo, comprende los servicios no renumerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.

b) Son servicios de la sociedad de investigación; entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes:

- a) la contratación de bienes o servicios por vía electrónica.
- b) La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.
- c) La gestión de compras en la red por grupos de personas.
- d) El envío de mensajes de datos comerciales
- e) El suministro de información por vía telemática
- f) El video bajo demanda

2.6.1. Primeros servicios de Internet.

Haremos una descripción sobre los servicios más importantes que nos permiten intercambiar información mediante el Internet.

2.6.1.1. IRC (Internet Relay Chat).

Según Ferreyra Cortez (1998), nos indica que el Internet Relay Chat es uno de los servicios cliente/servidor de Internet.

Desarrollado en 1988 por Jarkko Oikarinen en Finlandia, uno de los más grandes adelantos tecnológicos dentro del Internet, ya que mediante varios servidores de IRC conectados directa e indirectamente a la gran red, miles de personas de todo el mundo tienen la posibilidad de platicar acerca de cualquier tema, las 24 horas del día. A través de algunos comandos, usted puede hacer que sus conversaciones dentro de un canal, o desde el canal nulo, sean completamente privadas.

Para Bassi (2006), nos dice que IRC (Internet Relay Chat) es uno de los sistemas más populares de charlas interactivas (chats) de múltiples usuarios vía Internet. Permite que miles de personas se reúnan a "conversar" en forma escrita con personas de todo el mundo simultáneamente.

2.6.1.2. Gopher.

Ferreyra Cortez (1998), nos indica que fue desarrollado en Minnesota en 1991, y significa fuerza en su primera acepción según los diccionarios.

En principio, Gopher está basado en una serie de menús que le van ofreciendo una serie de archivos, los cuales usted puede bajar a su computadora a través del Protocolo Gopher (Gopher Protocol), que es otro más del paquete de protocolos TCP. Recurriendo a su origen, universal, es lógico que su función

primordial fue la de proporcionar información (servidor) y recolectar (cliente), entre investigadores, maestros y estudiantes de los centros de educación, solo que los datos se limitaban a archivos de texto.

2.6.1.3. FTP (File Tránsfer Protocol).

La File Tránsfer Protocol, como nos indica Fereyra Cortez (1998), tiene una especial importancia, es una de las mejores herramientas de la gran red, es un protocolo que permite intercambiar archivos entre computadoras de las más diversas arquitecturas, que utilizan una gran cantidad de sistemas operativos diferentes. Si usted desea traer un archivo de texto, ejecutable, grafico, sonido o video a su computadora, lo mas probable es que utilice para ello el protocolo File Tránsfer Protocol (FTP), o Protocolo de Transferencia de Archivos.

Al respecto agrega Bassi (2006) que FTP (File Transfer Protocol, protocolo de transferencia de archivos), es un servicio de Internet que permite transferir archivos subir (upload) y bajar (download) entre computadoras conectadas al Internet. Este es el método por el cual la mayoría del software de Internet es distribuido.

2.6.1.4. Telnet.

Según Ferreyra Cortez (1998), nos indica que los programas actuales de control remoto, basan su operación en el antiguo protocolo del servicio Telnet, que le permite ingresar a una computadora remota y solicitar servicios, emulando su cliente local; es decir, como si usted fuera un abonado más del sistema al cual esta accedando, aunque se encuentre ubicado en un sitio lejano. La mayoría de los servicios de Telnet se proporciona mediante menús, lo que hace más sencilla su utilización.

En síntesis indica Bassi (2006) que Telnet (Unix) es un programa que permite el acceso remoto a un host. Utilizado para conectarse y controlar computadoras ubicadas en cualquier parte del planeta.

2.6.2. Posteriores servicios de Internet.

Los servicios de la Internet recientes son:

2.6.2.1. http (Hipertexto).

Según nos indica Bassi (2006), el hipertexto es un concepto y término inventado por Ted Nelson en 1969, el cual te permite saltar de un punto a otro en un texto, y a través de los enlaces (con un simple click con el mouse sobre las palabras subrayadas y en negrita) posibilita que los navegantes busquen información de su interés en la Red, guiándose por un camino distinto de razonamiento. Algunos programas muy difundidos, como la Ayuda de Windows o las enciclopedias en CD-ROM, están organizadas como hipertextos.

Para Microsoft (2007), es el protocolo de transferencia de hipertexto (http); descendiente del servicio de gopher. El http puede leer e interpretar ficheros de una máquina remota: no sólo texto sino imágenes, sonidos o secuencias de vídeo. El http es el protocolo de transferencia de información que forma la base de la colección de información distribuida denominada World Wide Web.

2.6.2.2. World Wide Web (www).

Microsoft (2007), nos indica que la World Wide Web (también conocida como Web o WWW), es una colección de ficheros, que incluyen información en forma de textos, gráficos, sonidos y vídeos, además de vínculos con otros ficheros. Los ficheros son identificados por un nombre “localizador universal de recursos” (palabras cuyas siglas en inglés son URL).

Para Bassi (2006), World Wide Web o W3 o WWW es un conjunto de servidores que proveen información organizada en sitios, cada uno con cierta cantidad de páginas relacionadas. La Web es una forma novedosa de organizar toda la información existente en Internet a través de un mecanismo de acceso común de fácil uso, con la ayuda del hipertexto y multimedia.

- ✓ **El hipertexto;** permite una gran flexibilidad en la organización de la información, al vincular textos disponibles en todo el mundo.
- ✓ **La multimedia;** aporta color, sonido y movimiento a esta experiencia, haciendo versátil y rico el contenido.

El contenido de la Web se escribe en lenguaje HTML y puede utilizarse intuitivamente mediante un programa llamado navegador, se convirtió en el servicio más popular de Internet y se emplea cotidianamente para los usos más diversos: desde leer un diario hasta participar de un juego grupal.

2.6.2.3. e-mail (correo electrónico).

Microsoft (2007), nos indica que el correo electrónico o e-mail; permite intercambiar mensajes escritos entre dos personas, similar al correo tradicional, pero sin papel.

Al respecto agrega Ortiz Antelo (2006), que el correo electrónico es todo mensaje que incluye o no, archivos, datos u otras información electrónica que se trasmite a una o más personas por medios electrónicos utilizando en su origen y destino una dirección de correo electrónico. Ocurriendo lo mismo con el correo electrónico personal y laboral.

El E-mail (Electronic mail o Correo electrónico), es un Servicio de Internet que permite el envío de mensajes privados (semejantes al correo común) entre usuarios, más rápido, económico y versátil que ningún otro medio de comunicación actual pueda ofrecer.

Actualmente también se lo están utilizando como medio de debate grupal.

2.6.2.4. Chats (charlas interactivas).

Las charlas interactivas o chats según nos explica Microsoft (2007); permiten mantener una comunicación por ordenador entre varias personas al mismo tiempo.

Para Bassi (2006), el Chat son sistemas de conversación en línea que permiten varias personas de todo el mundo conversen en tiempo real a través de sus teclados sobre los temas más variados.

Existen varios sistemas de chat, uno de los más populares es el IRC que ya habíamos explicado anteriormente.

2.6.2.5. News.

Según Microsoft (2007), nos permiten acceder a foros de debate y grupos de noticias (news).

2.6.2.6. Hospedaje de paginás wed.

Javier Cremades y otros (2002) nos indica que; es el alojamiento en el servidor del proveedor de servicios de la información (personal o empresarial) que el destinatario del servicio o cliente quiere poner a disposición de los usuarios de Internet.

2.6.2.7. Periódicos Electrónicos.

Es un servicio parecido al ofrecido por los kioscos donde esta presente todo tipo de prensas, revistas, etc.

2.6.2.8. Ventana on-line.

Es un servicio que incluye catálogos electrónicos de productos y servicios de lo más variados, que pueden ser consultados y después comprados.

Sin embargo como afirma Crisina Harraz Conde; por Javier Cremades y otros (2002): que esta lista de servicios podemos considerarla como *numerus opertus*, en la medida en que podrían ir surgiendo nuevas necesidades y servicios que irán incorporando los proveedores de servicios.

2.7. Prestación.

Significa según Cabanellas (1988); *“la manifestación de algo, el ofrecimiento voluntario para un fin”*. También nos indica que es *“la acción o efecto de prestar; préstamo, empréstito. Objeto o contenido de las obligaciones, consiste en dar hacer o no hacer alguna cosa”*.

En este caso es el servicio que alguien recibe o debe recibir por ejemplo el que solicita Internet de otra persona que es el proveedor de este servicio, en virtud de un contrato o de una obligación legal.

2.8. Usuario.

Según Argeri (1982), nos indica que usuario; *“es el titular del derecho real de uso, el que usa ordinariamente una cosa u otro servicio”*.

López Monterrey (2001), nos manifiesta que usuario es la persona natural o jurídica que se beneficia, de una cosa u servicio

También usuario es el cliente; persona que recibe ofrecimiento de servicio según la Ley de la Defensa del Consumidor.

Por otro lado señala Fernández-Maldonado, (2001); que el perfil de los usuarios es muy claro:

- ✓ Ellos tienden a ser jóvenes,
- ✓ De ingreso medio-alto,
- ✓ De alto nivel de educación y
- ✓ Generalmente viven en las ciudades.

Además hay una cierta tendencia hacia la coincidencia del género, observada incluso en los usuarios de bajos ingreso, estas tendencias pueden notarse tanto a nivel internacional como a nivel nacional, con ciertas especificidades.

Por ultimo Cohen (2000), nos dice: *“que esto constituye el segmento "preparado para Internet" (Internet-ready), que corresponde a los miembros de clases medias y altas, que en promedio tiene las mismas características de la población media en los países de economías avanzadas”*.

2.9. Acceso.

Según Tutor, Diccionario Enciclopédico del Nuevo Milenio, (1999); nos indica que es la acción de acercarse, es la entrada o paso. Acotando Microsoft (2008); nos indica que es: la entrada al trato o comunicación con alguien.

2.10. Conexión.

Microsoft (2008); nos indica que es: el enlace, atadura, trabazón, concatenación de una cosa con otra, el punto donde se realiza el enlace entre aparatos o sistemas. También nos explican que es la acción y efecto de conectar, es el enlace de un conductor con el terminal de una corriente eléctrica (Tutor, Diccionario Enciclopédico del Nuevo Milenio, 1999).

2.11. Informática.

La palabra informática es un neologismo derivado de los vocablos información, surgido por Phillippe Dreyfus en el año 1962.

Según Microsoft (2007), *“es el conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores”*.

Para Mora y Molino (1974), la define como *“el estudio que limita las relaciones entre los medios (equipo), los datos y la información necesaria en la toma de decisiones desde un punto de vista de un sistema integrado”*.

La informática también *“pudo transformar a la sociedad”*, manifiesta Toffler (1994), así lo demuestran el comercio electrónico por el Internet, el Internet banking, delitos cometidos mediante el uso de computadoras.

En general la informática es un conjunto de técnicas destinadas al tratamiento lógico y automático de la información para una mejor toma de decisiones.

Esta adopción de las normas y doctrinas jurídicas de los nuevos elementos que conforman los delitos cometidos con el empleo de computadoras y los efectos producidos por las mismas en la sociedad, han determinado el surgimiento del derecho informático.

2.12. Derecho informático.

Según Christian Hess Araya es: *“Disciplina social que procura analizar y proponer respuestas jurídicas a los problemas jurídicos creados por el desarrollo y crecimiento de la informática moderna.”*

Tellez Valdez (1996), nos dice que; *“el derecho informático es una rama de la ciencia jurídica que contempla a la informática como instrumento (informática*

jurídica) y como objeto de estudio (derecho de la informática)”. El mismo autor lo desglosa en:

- ✓ **La Informática jurídica;** es un conjunto de aplicaciones de la informática (ciencia del tratamiento lógico u automático de la información), en el ámbito del derecho.
- ✓ **En términos judiciales;** se entiende a la técnica interdisciplinaria que tiene por objeto el estudio e investigación de los conocimientos de la informática en general, aplicables a la recuperación de información jurídica, así como la elaboración y el aprovechamiento de análisis y tratamiento de información jurídica necesarios para lograr dicha recuperación, así tenemos: la informática jurídica documentaria, de control de gestiones (administrativa) y la metadocumentaria.
- ✓ **El derecho de la informática;** es el conjunto de leyes, normas y principios aplicables a los hechos y actos derivados de la informática.
- ✓ **Profundizando conjunto de leyes;** en cuanto, si bien escasos, existen varios ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales con alusión específica al fenómeno informático.
- ✓ **Normas;** en virtud de aquellas que integran la llamada política informática, presentan diferencias respecto a la legislación nacional. Principios; en función de aquellos postulados emitidos por jueces, magistrados y estudiosos respecto al tema. Hechos; como resultado de un fenómeno aparejando a la informática, es decir, no imputable al hombre.
- ✓ Por último **actos;** como resultado de un fenómeno directamente vinculado a la informática y provocado por el hombre. Entre estos podemos encontrar a: la legislación informática; que nos lleva a crear un cuerpo de nuevas regularizaciones integrándolas a ordenamientos ya existentes, o en su caso dando lugar a una nueva ley de carácter específico bajo la problemática debidamente identificado, también se

encuentra la regularización de bienes informaciales, la protección de datos personales, el delito informático, etc.

2.12.1. Derecho en Internet.

Según nos explica Garrote Fernández-Díez (2001); que son tres las teorías doctrinales:

a) Teorías conservadoras:

Quienes esgrimen esta teoría consideran que el derecho actual es completamente aplicable a la era digital y por ende no se requieren nuevas interpretaciones sobre nuevos derechos, sino concreciones en el ámbito digital con respecto a derechos ya existentes. Se trata por tanto no sólo de aplicar los derechos tradicionales en el ámbito informático, sino de ampliarlos y reformarlos.

Encontramos dos posturas una radical que abogan por intereses económicos por lo cual se debe establecer un mecanismo de mercado, por otro lado la postura conservadora que si bien respaldan las fuerzas propias del mercado, también defienden como punto de equilibrio la intermediación de las entidades de gestión colectiva de derechos o entidades de control privado que puedan ponderar el derecho de los usuarios de Internet por cuanto reconocen la necesidad de imponer límites y controles justo a la autonomía de la voluntad de las partes.

b) Teorías liberales (minimalistas, pro-informáticas, de autorregulación o doctrina del *Fair Use*):

Las posturas liberales consideran que cualquier imposición o aplicación de las normas tradicionales del derecho en el ámbito de Internet, implica un

menoscabo en la libertad informática entendida como un derecho de los usuarios a la libre circulación y acceso en la Red.

Al respecto explica Asensio (2001); de la siguiente forma: *“En efecto, con base también en la pretendida incapacidad (e incluso falta de legitimación) de los ordenamientos jurídicos estatales (de base territorial) para regular y controlar los flujos transfronterizos de información por Internet y para dar respuesta a los conflictos de intereses planteados en la Red, que produciría situaciones hasta ahora desconocidas (en particular, como consecuencia del carácter digital e inmaterial del nuevo contexto), se ha propuesto un modelo de reglamentación descentralizado, basado en la creación al margen de los legisladores estatales de normas propias para regular Internet y sus relaciones, en gran medida por parte de los actores de la Red. Se ha llegado a proponer la consideración del ciberespacio como una jurisdicción independiente, diferenciada de las estatales, con mecanismos propios de producción de normas y órganos específicos de solución de controversias.”*

c) Teorías moderadas o eclécticas:

Garrote Fernández-Díez (2001); define esta postura como de “síntesis” de las anteriores y en virtud de la cual permite ponderar los derechos de los agentes intervinientes en Internet.

Se trata de crear un nuevo derecho aplicable a las TC que permita un equilibrio de intereses entre las partes para armonizar su situación de protección y minimizar el riesgo sobre sus derechos.

APRECIACIÓN DEL SUJETO PASIVO

CONSUMIDOR	USUARIO
consume	usa
Consumo: oneroso	Uso: gratuito
El consumidor no tiene canales de expansión ni ostenta derechos con anterioridad a la compra de los mismos. Se le exige un pago por los servicios a los que accede pues su finalidad es lucrativa y de consumo mercantil.	El usuario posee canales de expresión a través de la gestión abierta de posee derechos en virtud del nacimiento de una web de interés cultural, educativo foros con decisión ejecutoria y o artístico. Su intención es educarse, informarse, no consumir bienes.

Fuente: Garrote Fernández-Díez

2.13. Delito informático.

En cuanto el delito informático Carlos Zarzana nos dice: *“delito informático es cualquier comportamiento criminógeno en que la computadora esta involucrada como material, objeto o mero símbolo”*.

El profesor Téllez Valdez (1996), la conceptúa desde el 2 ópticas: *“óptica atípica: son actividades ilícitas en que se tiene al computador como instrumento o fin y desde un típico son: conductas típicas, antijurídicas y culpables en que se tiene a las computadoras como medio o fin”*.

Resumiendo estas posturas decimos: que el delito informático es toda acción dolosa que provoca un perjuicio a personas o entidades en cuya comisión intervienen dispositivos habitualmente utilizados en las actividades informáticas.

2.14. Regulación.

Según el diccionario Aristos (1978); *“es la acción de regular” esta a su vez significa; regular, ajustar, regir, reglar o poner en orden una cosa o ajustado, medido, moderado en las acciones y modo de vivir.* Tutor, Diccionario

Enciclopédico del Nuevo Milenio, (1999); nos dice que es: *determinar las normas a que debe someterse alguien o algo.*

Al mencionar especialmente estos principios teóricos damos paso a la base fundamental, a la fuente de la problematización del presente trabajo de investigación por que tenemos que se tiene que determinar normas al funcionamiento de los centros de Internet al los cuales estos deben someterse para su mejor uso y beneficio a la sociedad.

2.14.1. Propuestas de regulación sobre Internet.

Según Castro Bonilla (2005) nos indica que hay tres propuestas principales de regulación sobre Internet, que se han desarrollado en los últimos años.

2.14.1.1. Autorregulación.

Justificada por sus defensores como la alternativa ante la sociedad virtual entendida como una sociedad sin fronteras, que no necesita de límites jurídicos pues tampoco los tiene territoriales, por eso se la considera libre y basada en la competencia, se manifiesta a través de dos tendencias:

a) Por organismos privados. Se trata de organismos como el ISOC, el ICANN o el IANA con un origen comercial y generalmente con una importante incidencia estadounidense.

b) La Teoría del Caos. Se trata de eliminar incluso las reglas de acceso que imponen servidores privados y evitar la adopción de medidas de control privado o público, haciendo de Internet un espacio donde reine la anarquía y se permita absolutamente todo.

Según Fernández Esteban (1998) nos; indica que la autorregulación, como se estipula en su primera versión, necesita y de hecho se sirve de ciertas reglas denominadas códigos de conducta.

2.14.1.2. El Estado Universal.

Es el ente único compuesto por instancias públicas, internacionales, locales y privadas que adquiere cualidad estatal en virtud de sus competencias universales, tiene dos soportes teóricos:

a) *El Estado Cosmopolita.*- Se trata del derecho que se violente en una parte del mundo afectará a todos por igual, haciendo con ello públicos los derechos humanos (en una esfera pública mundial) que se defenderán bajo una noción de consolidación de la paz perpetua. El Estado será por tanto una unidad que defienda la universalidad de los derechos del ser humano.

Habermas (1999), señala; que será necesario institucionalizar el Estado Cosmopolita. Sin embargo, también reconoce que para ello debe variar la percepción interna actual del mundo.

b) *La Computopía.*- Según el profesor Yoneji Masuda, que es uno de los fundadores de la sociedad informatizada japonesa a través de sus investigaciones en el Japan Computer Usage Development Institute, propone la existencia de la *Computopía*, que consiste en una organización política universal donde toda la problemática de la humanidad está globalizada y en virtud de la cual los individuos estarán organizados a partir de una democracia participativa directa con una base tecnológica de redes de comunicación universal. La organización se hará por un proceso en donde la retroalimentación (feed-back) será la regla de convivencia.

2.14.1.3. Alternativas territoriales.

Según aplica Castro Bonilla (2005) Parte de regular Internet a partir del juicio territorial:

a) Estatales.- Efectivamente quienes sostienen este sistema arguyen que el ser humano es por naturaleza antisocial, y de él no puede esperarse que de forma natural defienda los derechos humanos de otros, sino que requiere de un poder que le obligue y lo sancione, que ejerza una autoridad individual sobre su persona. Bajo ese fundamento teórico-filosófico de un Estado que impone su fuerza jurídica a la voluntad de los ciudadanos, se propone la implementación de normas nacionales para regular los problemas que se deriven de las relaciones de Internet.

Es claro que el problema es determinar cuándo le corresponde a cada Estado la jurisdicción dado que esa territorialidad es difícil de precisar en Internet; por lo que la aplicación del derecho internacional actual resulta insuficiente.

b) Regionales.- Se trata de regular Internet a partir de las decisiones regionales que adopten diversos grupos de naciones agrupadas por criterios de territorialidad que no representan la globalidad, y que sin embargo es la alternativa que han venido asumiendo los Estados desde hace algunos años.

2.14.2. Reglamento.

Según indica Moscoso Delgado (1995); *“el uso de la palabra “reglamento” tiene su origen en la facultad que la Constitución confiere al Poder Ejecutivo para “reglamentar” las leyes. De ahí que el reglamento, en principio, sea un conjunto de preceptos -reglas- para la ejecución de una ley o, en casos determinados, de normas constitucionales”.*

Contribuyendo, el mismo autor dice que: *“se denomina reglamento a la norma jurídica general, de jerarquía inmediatamente inferior a la ley stricto sensu, establecida por órganos superiores del Poder Ejecutivo, Municipalidades y universidades”*.

2.15. Ordenanza.

Nos afirma Microsoft (2008); es el conjunto de preceptos referentes a una materia, comunidad, tropas, o para el de una ciudad o comunidad.

Mocosó Delgado (1995); nos indica que la ordenanza Municipal son emitidas por la Ley Orgánica de Municipalidades, las cuales emiten ordenanzas tanto para el buen servicio de las poblaciones, como para crear y suprimir impuestos (previa aprobación del senado), fijar patentes (previo dictamen técnico del Ministerio de Finanzas), aprobar el presupuesto municipal por programas, etc.

Estas ordenanzas municipales son normas generales con alcance circunscripto al radio de los municipios.

Indicamos que todo lo relacionado a Internet parte de una red; que es la conexión de dos o más computadoras que cumplen una función, como compartir periféricos (impresoras), información de datos, sistemas de ventas o para comunicarse (correo electrónico) la clasificación de esta nos lleva a una red de comunicaciones; que se sub divide en: redes cerradas que solo se desarrollan entre dos computadoras sin permitir el ingreso de un tercero, la segunda es la red abierta: que son libres y disponibles para cualquier usuario dando origen al INTERNET.

El Internet etimológicamente procede de la palabra en inglés interconnected networks, que significa redes interconectadas, esta es la red de redes de transmisión de ficheros digitales o sistemas de información que posibilitan su transferencia entre ordenadores, situados en lugares diferentes, utilizando

fundamentalmente los recursos de comunicación existentes: cables, teléfonos, satélites, u ondas radioeléctricas. Para que estos ordenadores se comuniquen entre si se utiliza una familia de protocolos de comunicación.

Protocolo de Transmisión/Protocolo de Internet (TCP/IP) es dar a cada ordenador conectado a la red un número único que sirve para identificarlo del resto de los ordenadores de la red es como el carnet de identidad de cada persona, es decir que cualquier ordenador que desee comunicarse con Internet debe hablar TCP/IP, donde el IP desarma los envíos en paquetes y los rutea, mientras que el TCP se encarga de la seguridad de la conexión, comprueba que los datos lleguen en forma completa.

Dando Origen al centro proveedor de Internet (CPI) que es la empresa que comercializa el acceso a Internet, cuando el usuario se suscribe al proveedor de servicios, a este se le proporciona un numero de teléfono (al que hay que llamar con un modem) un identificador de llamada y una palabra clave. Una vez establecida la conexión, el usuario puede utilizar los servicios del Internet que le proporcione el proveedor como ser el chat, el www, entre otros, donde el proveedor suele cobrar al usuario por estos servicios generalmente con una tarifa plana, sin limite de tiempo de conexión.

Con relación al usuario, este puede adquirir la conexión del Internet de dos formas. Por un lado, mediante la conexión directa de su ordenador a una de las redes conectadas a Internet (ejm. ENTEL conectado a un proveedor de este servicio). Por otro lado mediante la conexión de su ordenador al servidor de un proveedor de servicios cuya red ya esta conectada (ejem. ENTEL conecta a un centro "x" de internet en nuestra ciudad) donde este tipo de conexión nos es útil para el presente trabajo de investigación por lo tanto enmarcando la problemática planteada de la falta de control en cuanto al funcionamiento de estos servicios, esto significa definitivamente un peligro inminente al usuario en este caso al usuario final, dando hincapié al que no puede distinguir la

diferencia de un manipuleo malo a uno bueno que es el caso por ejemplo de un niño, esto nos da curso de manera general a lo particular, a una solución pasible en este caso planteando una Ordenanza Municipal.

Uno de los factores principales para que plantemos una Ordenanza Municipal es por que se encontró que el Gobierno Municipal de La Paz solo pide de forma general los mismos requisitos, tanto como para la apertura de un centro de Internet, así como de juegos en red y juegos electrónicos. Los requisitos que piden son los que a continuación lo describiremos:

- 1.- Folder amarillo con fastener.
- 2.- Cedula de identidad (original y fotocopia del representante legal en caso de persona jurídica).
- 3.- NIT y certificado de inscripción (original y fotocopia).
- 4.- Ultima factura de luz del local (original y fotocopia).
- 5.- Croquis de ubicación y de distribución de ambientes, si la superficie cuenta con más de 150mts plano elaborado por arquitecto, (superficie expresada en mts² detallando los ambientes utilizados y la superficie total). En caso de encontrarse en algún edificio adjuntar plano de de fraccionamiento.

El Gobierno Municipal de La Paz tiene como finalidad de crear condiciones para asegurar el bienestar social y material de los habitantes del Municipio, mediante el establecimiento autorización y regulación de los servicios públicos. Además debe sancionar en el marco de sus atribuciones los daños de la salud pública y el medio ambiente ocasionado por las actividades industriales, comerciales o económicas de cualquier tipo o naturaleza que se realicen en su jurisdicción, es por eso que se requiere una Ordenanza de Regulación de la prestación de servicios de Internet al usuario final.

CAPITULO III

ASPECTOS JURIDICOS

Este capítulo permitirá un análisis desde el punto de vista jurídico vigente en nuestro país, demostrar que a nuestra legislación le falta actualizarse por cuanto, se encuentra retrasada en relación a los nuevos hechos sociales derivados de los avances tecnológicos, que no podemos dejar pasar de largo por que esta evoluciona a pasos agigantados. Realizaremos una breve comparación con normas de otros países, con el fin de mostrar cuan alejados estamos de la realidad y la manera en como algunos países previeron normativamente la regulación y las probables resoluciones de conflictos emanados de estos problemas.

Puede indicarse que la ausencia de regulación jurídica, presenta un dolor de cabeza para estos países que sin duda buscan una forma de regularizar esta situación de acuerdo a la realidad social que cada país tiene.

Algunos preceptos legales que nos interesan en la investigación propuesta, nos demostrará evidentemente que para el propósito de la tesis no son los adecuados y solamente en algunos casos por analogía jurídica se aplican para resolver conflictos emergentes de este tipo de relaciones, y aquello que es más crítico para poder otorgar licencias de funcionamiento.

3.1. Legislación nacional.

Según Ajata (2007), manifiesta que la Red de redes está íntimamente ligada al sector de telecomunicaciones tradicional, del cual depende en gran medida para poder llegar a las oficinas y hogares del usuario final. Latinoamérica, a diferencia de Europa y Estados Unidos, aún se encuentra en un proceso de liberalización paulatina que no ha permitido ofrecer las mejores condiciones

regulatorias acordes con la explosión del Internet, y Bolivia no es ajena a esta realidad.

En Bolivia, y en algunos países latinoamericanos, se presentan diversas razones por las cuales los usuarios no pueden acceder a Internet con los mismos niveles de calidad y porcentajes de penetración con que cuentan los países desarrollados

Una de las causales que impide una mejor calidad, es la exclusividad que tiene Entel en el servicio de transmisión de datos a nivel internacional. La falta de competencia hace que la empresa no tenga que preocuparse por establecer parámetros adecuados de Calidad de Servicio debido a que, como es el único operador que ofrece la conexión al backbone internacional, los demás proveedores de servicio de Internet (ISP) se ven obligados a contratar sus servicios. Así mismo, se encontró que el costo del alquiler de circuitos y servicio portador es muy elevado en comparación con los estándares internacionales, sin embargo en estos últimos años este costo fue disminuyendo pese a esto, aun se genera un perjuicio al usuario final.

Sin embargo, a pesar de una posible masificación en el uso del Internet, la proliferación de centros de Internet, la mala manipulación de algunas personas inescrupulosas y que por otro lado el echo de que este medio de comunicación sea un progreso para nuestro país, no garantiza las ventajas para el usuario final.

Este fenómeno es acrecentado por una falta de regulación normativa por cuanto toda nuestra legislación solo basada en copias de legislaciones extranjeras y ambiguas, no contiene normas específicas que permitan la regulación de este servicio aspecto que podemos evidenciar el en análisis de las siguientes normas:

3.1.1. Constitución Política del Estado.

La C.E.P. de nuestro país en su Art.136 indica, I “son de dominio ordinario del Estado, además de los bienes a los que la Ley les da esa calidad, el suelo y subsuelo con sus riquezas naturales, las aguas lacustres, fluviales y medicinales, así como los elementos y fuerzas físicas susceptibles de aprovechamiento y II La Ley establecerá las condiciones de este dominio, así como las de su concesión y adjudicación a los particulares”.

Del análisis de este artículo podemos asumir que es dominio público, el campo electromagnético por tanto dominio del propio estado y que una ley específica regulara la forma en que se debe hacer uso de este.

Artículo 141.- El estado podrá regular, mediante Ley, el ejercicio del comercio y de la industria, cuando así lo requieran, con carácter imperioso, la seguridad o necesidad publica. Podrá también, en estos casos, asumir la dirección superior de la economía nacional. Esta intervención se ejercerá en forma de control, de estímulo o de gestión directa.

Artículo 145.- Las explotaciones a cargo del Estado se realizarán de acuerdo a planificación económica y se ejecutarán preferentemente por entidades autónomas, autárquicas o sociedades de economía mixta. La dirección y administración superiores de éstas se ejercerán para directorios designados conforme a Ley. Los directores no podrán ejercer otros cargos públicos ni desempeñar actividades industriales, comerciales o profesionales relacionadas con aquellas entidades.

3.1.2. Constitución Política Actual.

En la Nueva Constitución Política, octubre (2008), en relación a la antigua constitución en el art. 136; indica en el Capítulo Segundo, Recursos Naturales artículo 348. Inc I) Son recursos naturales los minerales en todos sus estados,

los hidrocarburos, el agua, el aire, el suelo y el subsuelo, los bosques, la biodiversidad, el espectro electromagnético y todos aquellos elementos y fuerzas físicas susceptibles de aprovechamiento.

En la misma Constitución actual indica en la sección IV Ciencia, Tecnología e Investigación: artículo 103. Inc. II) que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

También nos indica en la sección X Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las consumidoras y los consumidores: artículo 75. Las usuarias y los usuarios y las consumidoras gozan los siguientes derechos: en el numeral 2) A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Por último en el capítulo tercero, Políticas Económicas: artículo. 318. Inc. I) El Estado determinará una política productiva industrial y comercial que garantice una oferta de bienes y servicios suficientes para cubrir de forma adecuada las necesidades básicas internas, y para fortalecer la capacidad exportadora. inc V) El Estado promoverá y apoyará la explotación de bienes con valor agregado y los servicios. Esto con relación al valor agregado que es el Internet.

3.1.3. Ley de Telecomunicaciones.

Al respecto menciona la Ley de Telecomunicaciones lo siguiente:

Artículo 1.- (Objeto). La presente Ley, establece las normas para regular los servicios públicos y las actividades de telecomunicación, que pretenden la transmisión, emisión y recepción, a través de una Red Pública o Privada, de señales, símbolos, textos, imágenes fijas y en movimiento, voz, sonidos, datos información de cualquier naturaleza, o aplicaciones que facilitan los mismos, por cable o línea física, radioelectricidad, ondas hertzianas, medios ópticos u otros

sistemas electromagnéticos de cualquier índole o especie. Están sometidos a la presente Ley, las personas individuales y colectivas, nacionales y extranjeras que realicen dichas actividades originadas o terminadas en el territorio nacional.

Con relación a lo que es el Internet tenemos:

3.1.3.1. Servicio de Valor Agregado.

Son aquellos servicios de telecomunicaciones que utilizan una Red Pública y aplicaciones de procedimiento computarizado, y no emplean circuitos propios de transmisión, salvo que sean provistos por un concesionario. Estas aplicaciones actúan en el formato, contenido, código, protocolo de la información transmitida por el usuario o le proveen información adicional, diferente o reestructurada, o lo involucran con información almacenada. No incluye Servicios Básicos de Telecomunicaciones.(Ley N° 1632, 1995).

3.1.4. Ley de Municipalidades.

En el título I, Municipalidad y Gobierno Municipal, Capítulo I, Disposiciones Generales en el artículo 4.- (Autonomía Municipal). Inc.II) La autonomía, municipal se ejerce a través de: numeral 3). La potestad de dictar Ordenanzas y Resoluciones determinando así las políticas y estrategias municipales.

Nos referimos a este artículo específicamente por que el propósito de este trabajo de investigación es realizar una Ordenanza Municipal.

3.2. Legislación Internacional.

Se pudo fundar en los países de Ecuador, España, y Chile.

3.2.1. Legislación de Ecuador.

3.2.1.1. Constitución Política.

Según la Asamblea Constituyente que expide la presente constitución Política de la República del Ecuador indica en el Capítulo 5, Derechos colectivos, Sección tercera: De los consumidores en el artículo 92.-La ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

3.2.1.2. Reglamento General a la ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

Por el Decreto No. 1790, Gustavo Noboa Bejarano; Considera: que, la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial No. 770 de 30 de agosto de 1995, determina su ámbito de aplicación, las facultades del Estado, así como la clasificación de los servicios de telecomunicaciones, en finales y portadores, que utilizan redes alámbricas e inalámbricas, sean éstas conmutadas o no conmutadas; que, la Ley para la Transformación Económica del Ecuador, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 34 del 13 de marzo del 2000, reformó la Ley Reformatoria de la Ley Especial de Telecomunicaciones, consagrando el régimen de libre competencia para la prestación de todos los servicios de telecomunicaciones; el cual, desde la fecha de expedición del Reglamento General a la ley se han consagrado reformas importantes a la Constitución Política del Estado, tanto en lo relativo al papel que éste cumple en la prestación del servicio de telecomunicaciones, como en lo relativo a la prohibición de los monopolios; además, se han efectuado modificaciones a la Ley Especial de Telecomunicaciones que no están incorporadas en el Reglamento General, haciéndose necesario, por tanto expedir uno nuevo y en ejercicio de las

atribuciones que le confiere el numeral 5 del artículo 171 de la Constitución Política de la República, Decreta: Título I), Alcance y Definición: en el artículo.

1.- El presente reglamento tiene como finalidad establecer las normas y procedimientos generales aplicables a las funciones de planificación, regulación, gestión y control de la prestación de servicios de telecomunicaciones y la operación, instalación y explotación de toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, imágenes, datos y sonidos por cualquier medio; y el uso del espectro radioeléctrico.

Por otro lado nos dice en el artículo. 11.- Son servicios de valor agregado, aquellos que utilizan servicios finales de telecomunicaciones e incorporan aplicaciones que permiten transformar el contenido de la información transmitida. Esta transformación puede incluir un cambio neto entre los puntos extremos de la transmisión en el código, protocolo o formato de la información.

También nos dice en el artículo. 12.- Los prestadores de servicios de valor agregado requerirán de un título habilitante que consistirá en un permiso para su operación. El acceso a los usuarios finales de los prestadores de servicios de valor agregado deberá realizarse a través de un concesionario de un servicio final.

3.2.1.3. Otras disposiciones legales.

Según indica Carrión Gordón (2003); que la estructura regulatoria en el Ecuador es bastante dispersa, por ello existe un organismo independiente para el control: el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), que es el ente regulador de las telecomunicaciones, donde el servicio de Internet es considerado dentro del régimen de servicios, como un servicio de valor agregado (SVA), la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL) es el órgano ejecutivo, encargado de aplicar las políticas emanadas del CONATEL., La prestación de servicios de valor agregado en el Ecuador está

regulada por la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada. Recientemente el CONATEL aprobó la norma de calidad para el SVA de Internet, este marco regulatorio declara un régimen de libre competencia en la provisión de servicios de telecomunicaciones y específicamente en los servicios de Internet.

Al respecto nos afirma Regulatel (2005); el CONATEL, consiente que el avance tecnológico ha impuesto el crecimiento de nuevas tecnologías sobre diferentes servicios y aplicaciones de telecomunicaciones como el Internet, donde resolvió dictar la Resolución para los Centros de acceso a Internet y Caber Cafés, donde se les prohíbe a estos la prestación de telecomunicaciones finales o portadores sin contar con el título habilitante correspondiente.

Según la fuente; Magíster (2004); nos permite conocer la siguiente Resolución: Regulación de los centros de acceso al Internet y ciber cafés (Resolución No. 073-02-CONATEL-2005) del Consejo Nacional de Telecomunicaciones-Conatel. Considera; Que el avance tecnológico ha impulsado el crecimiento de nuevas tecnologías sobre diferentes servicios y aplicaciones de telecomunicaciones como el Internet, cuya utilización debe masificarse, debido a la gran variedad de aplicaciones; Que la Resolución 399-18-CONATEL-2002, publicada en el Registro Oficial 643 de 19 de agosto del 2002, contiene las normas que regulan de manera adecuada la prestación de servicios que ofrecen los ciber cafés o centros de información y acceso a la red Internet, sin embargo es necesario incorporar aspectos relacionados con el uso de voz sobre Internet y que el plan de conectividad y las políticas de masificación de Internet establecidas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones requieren la participación de diferentes estamentos de la sociedad, así como marcos regulatorios flexibles que permitan el acceso de la gran mayoría de la población a la red de Internet, también que en comisión conformada por delegados de los miembros del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, se analizaron los mecanismos adecuados para el funcionamiento y operación de los centros de información y acceso a la red de Internet o “Ciber Cafés” y la regulación debe basarse en

criterios objetivos, no discriminatorios, proporcionales y transparentes en ejercicio de sus facultades legales.

De los siguientes artículos de esta regulación que observaremos a continuación, rescataremos lo más positivo y fundamental para nuestro trabajo de investigación.

Art.1.-Definir como “Ciber Cafés” a los “Centros de información y acceso a la red de Internet”, que permiten a sus usuarios acceder a dicha red mediante terminales de usuario final, en un punto, local o ubicación determinados, abiertos al público o a un grupo definido de personas, mediante el uso de equipos de computación y demás terminales relacionados.

Art.2.-Se prohíbe expresamente la prestación de servicios de telecomunicaciones finales o portadores sin contar con el título habilitante correspondiente y solo se los podrá prestar mediante convenios de reventa, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.

Art.6.-Quedan excluidos de la presente regulación los locutorios, cabinas y otros establecimientos que ofrezcan el servicio de transmisión de voz, ya sea por medio de conmutación de paquetes o utilizando conmutación de circuitos. Estos establecimientos deberán sujetarse a lo que se establece en el “Reglamento del servicio de telefonía pública, o a la reventa de servicios”.

Art.7.-Los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés”, previo a su operación, tienen que obtener un registro en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, para lo cual deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Para personas naturales:

- Solicitud dirigida al señor Secretario Nacional de Telecomunicaciones.

- Copia del RUC.
- Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del peticionario (para solicitantes ecuatorianos), o copia del pasaporte debidamente visado (para solicitantes extranjeros).
- Copia del contrato firmado con el respectivo proveedor del servicio de Internet autorizado (ISP).
- Copia del contrato firmado con la empresa de servicios portadores o de servicios finales que provea el enlace hacia el ISP.
- Formulario de registro a publicarse en la página web del CONATEL, el cual deberá contener como información mínima:
 - i. Tipo de red utilizada: cableada o inalámbrica.
 - ii. Detalle del número total de terminales.
 - iii. Detalle del número de terminales destinados para navegación.
 - iv. Detalle del número de terminales destinados para voz sobre Internet.
 - v. Diagrama esquemático de la red a implementarse en el establecimiento.

Para personas jurídicas:

- Solicitud dirigida al señor Secretario Nacional de Telecomunicaciones.
- Copia de la escritura de constitución de la compañía o en caso de sociedades extranjeras, de la que contenga su domiciliación en el Ecuador.
- Copia del nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil. Las sociedades extranjeras presentarán, por su lado, copia del respectivo poder, asimismo inscrito en el Registro Mercantil.
- Copia del RUC.
- Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal de la compañía.
- Copia del contrato firmado con el respectivo proveedor de Internet autorizado (ISP).
- Copia del contrato firmado con la empresa de servicios portadores o de servicios finales que provea el enlace hacia el ISP.

- Formulario de registro a publicarse en la página web del CONATEL, el cual deberá contener como información mínima:
 - i. Tipo de red utilizada: cableada o inalámbrica.
 - ii. Detalle del número total de terminales.
 - iii. Detalle del número de terminales destinados para navegación.
 - iv. Detalle del número de terminales destinados para voz sobre Internet.
 - v. Diagrama esquemático de la red a implementarse en el establecimiento.

Art.9.-Una vez presentada la documentación completa para el registro de “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés” y luego del análisis favorable correspondiente, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, procederá a entregar el certificado de registro, previo el pago de los derechos correspondientes.

Art. 10.- Por derechos de registro, los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés”, cancelarán a la Secretaría el valor de trescientos dólares (300), por una sola vez.

Adicionalmente, por concepto de costos administrativos de la emisión del certificado de registro, los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés”, cancelarán a la Secretaría el valor de cien (100) dólares.

Los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés”, cancelarán a la Secretaría el valor único de cien (100) dólares, en los siguientes casos:

- Cuando dispongan de sólo dos (2) terminales totales.
- Cuando operen en zonas rurales y urbano marginales determinadas por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés” que ofrezcan servicio sin costo directo o indirecto al usuario, estarán exentos del

pago de cualquier rubro por registro o emisión del certificado. Para el efecto, deberán probar documentadamente su condición de proveedores de servicios gratuitos.

Art. 11.- El certificado de registro, tendrá vigencia por un año y deberá ser renovado en el transcurso de los sesenta (60) días previos a su terminación, para lo cual deberá remitirse el formulario de registro con la información actualizada allí requerida y, posteriormente, realizar el pago de los derechos correspondientes por concepto de costos administrativos de la emisión del certificado de registro. De no solicitarse la renovación dentro del plazo establecido, el certificado de registro caducará sin necesidad de notificación alguna.

Art. 12.- De registrarse cambios en la operación de los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés”, ya sea en el tipo de red, número de terminales o proveedores de los servicios portadores y/o finales, así como del ISP, estos cambios deberán ser registrados en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, máximo 30 días luego de ser realizados.

Art. 13.- Dentro del “Plan de difusión y masificación del uso de Internet” y de las políticas del Consejo Nacional de Telecomunicaciones para la conectividad en el Ecuador se crea el “Plan Internet para todos”, bajo los siguientes principios de operación:

1. El objetivo del “Plan Internet para todos” es promocionar, facilitar y permitir el acceso de los sectores más vulnerables de la sociedad, que por su condición económica, social, cultural, étnica o localización geográfica tienen escasa posibilidad de acceder a la red de Internet.
2. Los “Centros de información y acceso a la red Internet” o “Ciber cafés” que deseen formar parte del “Plan Internet para Todos” podrán manifestar su voluntad expresa de hacerlo al momento de registrarse en la Secretaría

Nacional de Telecomunicaciones o en cualquier momento posterior, una vez obtenido el correspondiente registro.

3. Como prestación social al ser parte del plan deberá permitir el uso del 40% del total de los terminales para navegación gratuita y correo electrónico a los miembros de gremios, asociaciones, fundaciones o instituciones que sean designadas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones como beneficiarios del plan.
4. La aplicación de este plan para la navegación gratuita y correo electrónico se realizará por 4 horas diarias, de conformidad con el horario establecido en el registro, el cual deberá ser debidamente difundido.
5. En casos especiales la Secretaría podrá autorizar a los “Centros de información y acceso a la red Internet” a conectarse a los proveedores del servicio de Internet mediante enlaces propios, siempre y cuando se verifique la imposibilidad de medios de acceso de empresas debidamente autorizadas o que la calidad de los servicios finales o portadores en dicha localidad no garantiza la calidad del servicio.
6. Aquellos “Centros de información y acceso a la red Internet” que participen del “Plan Internet para todos” se encuentran exentos del pago de derechos establecidos en el artículo diez de la presente resolución.
7. Sin perjuicio de que en el futuro el Consejo Nacional de Telecomunicaciones incluya otros gremios, asociaciones, fundaciones o instituciones, se consideran beneficiarios del “Plan Internet para todos” a:
 - a. Alumnos de instituciones de educación primaria, secundaria y superior;
 - b. Docentes de instituciones educativas;
 - c. Médicos colegiados; y,
 - d. Personal de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.

Art. 15.- Las actividades de los establecimientos regulados por el presente instrumento, serán supervisadas y controladas por la Superintendencia de Telecomunicaciones de acuerdo con la ley.

Art. 16.- Los establecimientos regulados por el presente instrumento tienen la obligación de prestar, en todo momento, las facilidades del caso a la Superintendencia de Telecomunicaciones para la inspección de las instalaciones y para que se realicen las pruebas necesarias que permitan determinar si el funcionamiento del establecimiento está conforme con el registro correspondiente. No será necesaria notificación escrita previa para la inspección.

3.2.2. Legislación de España.

Los servicios de acceso a Internet de banda ancha ofrecidos a los usuarios finales no cuentan con una regulación específica, ofreciéndose por tanto en régimen de libre competencia entre los operadores, quienes establecen sus precios y áreas de cobertura libremente, así nos afirma el Ministerio de Telecomunicaciones de este país.

No obstante, las Administraciones promueven mediante ayudas públicas programas para el desarrollo de la disponibilidad de servicios de banda ancha, que pueden establecer condiciones mínimas de cobertura, precios o de calidad de servicio a los operadores beneficiarios de dichos programas.

Para promover la competencia, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) determina las condiciones en las que los operadores alternativos pueden emplear la red telefónica tradicional para ofrecer sus propios servicios de banda ancha en competencia con los ofrecidos por el operador propietario de dicha red. No existe una regulación equivalente para las redes de cable.

Adicionalmente existe una regulación en materia de información sobre calidad de servicio que afecta a los principales prestadores de servicios de acceso a Internet.

3.2.2.1. Constitución Política.

Nos explica en la Sección 1ª, De los derechos fundamentales y de las libertades públicas, del Capítulo dos, nos indica en el artículo 18, numeral 4). La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

Por otro lado en el Capítulo Segundo, Derechos y libertades, Sección 1ª. De los derechos fundamentales y de las libertades públicas, artículo 37. 1. La ley garantizará el derecho a la negociación colectiva laboral entre los representantes de los trabajadores y empresarios, así como la fuerza vinculante de los convenios. 2. Se reconoce el derecho de los trabajadores y empresarios a adoptar medidas de conflicto colectivo. La ley que regule el ejercicio de este derecho, sin perjuicio de las limitaciones que pueda establecer, incluirá las garantías precisas para asegurar el funcionamiento de los servicios esenciales de la comunidad.

También podemos señalar el Capítulo tercero, De los principios rectores de la política social y económica, en el artículo 44. Numeral 2. Los poderes públicos promoverán la ciencia y la investigación científica y técnica en beneficio del interés general. Y el Título VII, Economía y Hacienda, en el artículo 128. 1. Toda la riqueza del país en sus distintas formas y sea cual fuere su titularidad está subordinada al interés general. 2. Se reconoce la iniciativa pública en la actividad económica. Mediante ley se podrá reservar al sector público recursos o servicios esenciales, especialmente en caso de monopolio y asimismo acordar la intervención de empresas cuando así lo exigiere el interés general.

Por ultimo el artículo 149.1.21.ª de la Constitución. Ferrocarriles y transportes terrestres que transcurran por el territorio de más de una Comunidad Autónoma, régimen general de comunicación; tráfico y circulación de vehículos a motor; correos y telecomunicaciones, cables aéreos, submarinos y radiocomunicación.

3.2.2.2. Ley de Telecomunicaciones.

La presente ley nos indica en el Artículo 1. Objeto de la ley. 1. El objeto de esta ley es la regulación de las telecomunicaciones, que comprenden la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y los recursos asociados, de conformidad con el artículo 149.1.21ª de la Constitución.

En el Título II, Explotación de redes y prestación de servicios de comunicaciones electrónicas en régimen de libre competencia, en el Capítulo I Disposiciones generales, artículo 5. Principios aplicables. 1. La explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas se realizará en régimen de libre competencia sin más limitaciones que las establecidas en esta ley y su normativa de desarrollo.

Por otro lado en el Capítulo III, Acceso a las redes y recursos asociados e interconexión, artículo 11. Principios generales aplicables al acceso a las redes y recursos asociados y a su interconexión. 1. Este capítulo y su desarrollo reglamentario serán aplicables a la interconexión y a los accesos a redes públicas de comunicaciones electrónicas y a sus recursos asociados, salvo que el beneficiario del acceso sea un usuario final. 2. Los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas tendrán el derecho y, cuando se solicite por otros operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas, la obligación de negociar la interconexión mutua con el fin de prestar servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, con el objeto de garantizar así la prestación de servicios y su interoperabilidad.

También nos explica en el Título III, Obligaciones de servicio público y derechos y obligaciones de carácter público en la explotación de redes y en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, en la Sección 2.ª El servicio Universal, en el artículo 22. Concepto y ámbito de aplicación. 1. Se entiende por

servicio universal el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible.

Bajo el mencionado concepto de servicio universal se deberá garantizar, en los términos y condiciones que reglamentariamente se determinen por el Gobierno:

a) Que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y acceder a la prestación del servicio telefónico disponible al público, siempre que sus solicitudes se consideren razonables en los términos que reglamentariamente se determinen. La conexión debe ofrecer al usuario final la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas y permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet.

3.2.2.3. Otras disposiciones Legales.

Sin embargo, Modusvivendi (2005); dice que la nueva regulación del ámbito de Internet, llamada LSSI (Ley de servicios de la sociedad de Información), es todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario, no solo comprende los servicios remunerados sino también los no remunerados por los destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.

a) Servicios de la Sociedad de la Información.

Según la Ley 34/2002, de 11 de julio, Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico por Juan Carlos I Rey de España

La presente disposición ha sido elaborada siguiendo un amplio proceso de consulta pública y ha sido sometida al procedimiento de información en materia

de normas y reglamentaciones técnicas previsto en la Directiva 98/34/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de junio, modificada por la Directiva 98/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de julio, y en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio.

Nos explica en el Título II, Prestación de servicios de la sociedad de la información, Capítulo I, Principio de libre prestación de servicios, artículo 6. No sujeción a autorización previa. La prestación de servicios de la sociedad de la información no estará sujeta a autorización previa, en el artículo 7. Principio de libre prestación de servicios, numeral 1. La prestación de servicios de la sociedad de la información que procedan de un prestador establecido en algún Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo se realizará en régimen de libre prestación de servicios, sin que pueda establecerse ningún tipo de restricciones a los mismos por razones derivadas del ámbito normativo coordinado, excepto en los supuestos previstos en los artículos 3 y 8.

Por otro lado en el artículo 8. Restricciones a la prestación de servicios. 1. En caso de que un determinado servicio de la sociedad de la información atente o pueda atentar contra los principios que se expresan a continuación, los órganos competentes para su protección, en ejercicio de las funciones que tengan legalmente atribuidas, podrán adoptar las medidas necesarias para que se interrumpa su prestación o para retirar los datos que los vulneran. Los principios a que alude este apartado son los siguientes:

- a) La salvaguarda del orden público, la investigación penal, la seguridad pública y la defensa nacional.
- b) La protección de la salud pública o de las personas físicas que tengan la condición de consumidores o usuarios, incluso cuando actúen como inversores.

c) El respeto a la dignidad de la persona y al principio de no discriminación por motivos de raza, sexo, religión, opinión, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social, y

d) La protección de la juventud y de la infancia.

En la adopción y cumplimiento de las medidas de restricción a que alude este apartado se respetarán, en todo caso, las garantías, normas y procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico para proteger los derechos a la intimidad personal y familiar, a la protección de los datos personales, a la libertad de expresión o a la libertad de información, cuando éstos pudieran resultar afectados.

También nos indica en el Capítulo III, Códigos de conducta artículo 18. Códigos de conducta. 1. Las Administraciones públicas impulsarán, a través de la coordinación y el asesoramiento, la elaboración y aplicación de códigos de conducta voluntarios, por parte de las corporaciones, asociaciones u organizaciones comerciales, profesionales y de consumidores, en las materias reguladas en esta Ley. La Administración General del Estado fomentará, en especial, la elaboración de códigos de conducta de ámbito comunitario o internacional.

Los códigos de conducta podrán tratar, en particular, sobre los procedimientos para la detección y retirada de contenidos ilícitos y la protección de los destinatarios frente al envío por vía electrónica de comunicaciones comerciales no solicitadas, así como sobre los procedimientos extrajudiciales para la resolución de los conflictos que surjan por la prestación de los servicios de la sociedad de la información.

2. En la elaboración de dichos códigos, habrá de garantizarse la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y la de las organizaciones

representativas de personas con discapacidades físicas o psíquicas, cuando afecten a sus respectivos intereses.

Cuando su contenido pueda afectarles, los códigos de conducta tendrán especialmente en cuenta la protección de los menores y de la dignidad humana, pudiendo elaborarse, en caso necesario, códigos específicos sobre estas materias.

Los poderes públicos estimularán, en particular, el establecimiento de criterios comunes acordados por la industria para la clasificación y etiquetado de contenidos y la adhesión de los prestadores a los mismos.

3. Los códigos de conducta a los que hacen referencia los apartados precedentes deberán ser accesibles por vía electrónica. Se fomentará su traducción a otras lenguas oficiales en la Comunidad Europea, con objeto de darles mayor difusión.

Los Servicios de la sociedad de la información o servicios todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario. El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.

Son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes:

1. La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.
2. La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.

3. La gestión de compras en la red por grupos de personas.
4. El envío de comunicaciones comerciales.
5. El suministro de información por vía telemática.
6. El vídeo bajo demanda, como servicio en que el usuario puede seleccionar a través de la red, tanto el programa deseado como el momento de su suministro y recepción, y, en general, la distribución de contenidos previa petición individual.

Son servicios de intermediación la provisión de servicios de acceso a Internet, la transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, la realización de copia temporal de las páginas de Internet solicitadas por los usuarios, el alojamiento en los propios servidores de datos, aplicaciones o servicios suministrados por otros y la provisión de instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos o de enlaces a otros sitios de Internet.

- a) Prestador de servicios o prestador: persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información.
- b) Destinatario del servicio o destinatario persona física o jurídica que utiliza, sea o no por motivos profesionales, un servicio de la sociedad de la información.
- c) Consumidor: persona física o jurídica en los términos establecidos en el artículo 1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

3.2.3. Legislación de Chile

Según Fernando A. (2006), detalla que los efectos de análisis del marco regulatorio aplicable, corresponde diferenciar el servicio Internet del servicio de acceso a Internet.

En este contexto cabe observar que, en Chile, el servicio Internet no se encuentra regulado en lo que se refiere a los contenidos que a través de este servicio se entregan a los usuarios, existiendo solamente regulaciones generales que son aplicables al servicio de acceso a Internet.

El servicio de acceso a Internet, por su naturaleza, queda enmarcado dentro del artículo 1° de la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante la ley, que define telecomunicación como: *“Toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes o sonidos e informaciones de cualquier naturaleza, por línea física, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.”*

En consecuencia, el servicio de acceso a Internet queda comprendido dentro del ámbito de aplicación de la ley y sus reglamentos. En este sentido, es menester tener presente que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 6° de la misma ley; corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la aplicación y control de la ley y sus reglamentos.

Asimismo, de conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 7° de la ley; corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones la protección de los derechos del usuario, sin perjuicio de las acciones judiciales y administrativas a que éstos tengan derecho.

El servicio de acceso a Internet puede ser provisto a través de dos modalidades, a saber:

- ✓ Conexión conmutada
- ✓ Conexión dedicada.

En este contexto, se ha sostenido por parte de la autoridad reguladora, en atención a la facultad de interpretar técnicamente las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones, que los servicios de acceso a Internet conmutados pueden ser provistos de manera complementaria a las redes públicas, en cuyo caso le son aplicables, para efectos de su relación con las concesionarias de servicios públicos y los suscriptores y usuarios de estos, el artículo 8º de la misma ley señala que: *“Las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones o terceros podrán dar prestaciones complementarias por medios de redes públicas”*. Estas prestaciones son las que se denominan normalmente servicios adicionales o complementarios, y permiten prestar dichos servicios mediante la interconexión de equipos a las redes públicas. No requieren concesión, contrato o autorización de la concesionaria titular de la red a que se conecta, pero deben cumplir con la normativa técnica que establezca la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Subtel señaló; *“que en la normativa de Telecomunicaciones no existe una definición de Internet y que la normativa de Telecomunicaciones no establece condiciones regulatorias que deben cumplir un Proveedor de Servicios de Internet (ISP) para ser considerado como tal, en el contexto de Internet”*.

El servicio que proporciona el Proveedor de Servicios de Internet (ISP) a sus usuarios, en lo que estrictamente concierne a aplicaciones y contenidos de Internet, no está contemplado en la normativa de telecomunicaciones, siendo actividades no reguladas han de regirse por los principios y normas generales de la libre competencia, el principio de libertad económica y el de subsidiaridad.

Este carácter excepcional de la regulación económica se desprende, dentro de otras disposiciones constitucionales, del artículo 19, N° 21, de la Constitución

Política, que establece que: " La Constitución asegura a todas las personas: N° 21°. *El derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen*".

Fernendois V. (2006), nos explica que el contenido esencial de la libertad de empresa (libertad económica) corresponde a la libertad de competencia.

Establecemos que en nuestra legislación el análisis del artículo 136 de la antigua constitución Política del Estado asumimos específicamente que es dominio público, el campo electromagnético por tanto dominio del propio estado y que una ley específica regulara la forma en que se debe hacer uso de este, pero en la nueva constitución Política del Estado este dominio se encuentra en el artículo 148, que se lo entiende como un espectro electromagnético siendo de tal manera un recurso natural el cual de igual forma es de dominio del estado.

Ahora bien el la Constitución Política de Ecuador el artículo 92 indica que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos, esto nos indica que los usuarios están protegidos al igual que en nuestra actual Constitución Política del Estado en el artículo 75, numeral 2 en la cual especifica que las usuarias y los usuarios y consumidoras y los consumidores gozan de derechos como el de tener una información fidedigna sobre las características de servicios que utilicemos, en este caso nos referimos a los servicios que nos brindan los centros de Internet.

En España se reconoce la autonomía de las telecomunicaciones como un régimen general de comunicación, en la república de Chile se observa como

normas generales de libre competencia, en su constitución indica en el artículo 19, N° 21, el derecho de desarrollar cualquier actividad económica que no sea contraria a la moral. Esta normativa de libre competencia también está reconocida por la Ley de Telecomunicaciones en el título II, de España.

Por otro lado es necesario mencionar que la Ley de telecomunicaciones de nuestro país no cuenta con esta finalidad de la libre competencia, ya que podemos observar que todavía la brecha digital es muy estrecha, especialmente en las zonas rurales.

Ahora bien, las leyes de Telecomunicaciones que revisamos; Ecuador, España, Chile y el nuestro nos muestran claramente que son el ente regulador de los servicios de comunicación, pero lo cierto es que no muestran específicamente lo que es Internet, tampoco establece su regulación con relación a los centros que brindan este servicio el cual debería estar incluido en este precepto legal.

También es importante mencionar que nuestro país está en camino a este propósito con el desarrollo de las políticas de la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación, en nuestro país por medio de ADSIB; Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de Información de la Investigación en Bolivia, donde esta da origen al PNID Plan Nacional de Inclusión Digital; esta nos ofrece a la ETIC Estrategia Boliviana de Tecnologías de la Información y las Comunicación (ejemplo el gobierno electrónico) para el desarrollo de nuestro país, al igual que los países ya mencionados para la reducción de la brecha digital y la penetración de lo que es el Internet para todos.

CAPITULO IV

DATOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Para obtener las respuestas y percepciones de personas encuestadas se formulo dos tipos de encuestas; una destinada a las personas en general ya que este servicio es de uso público en nuestra sociedad y la otra encuesta fue dirigida a los propietarios y encargados de los centros de Internet, por que estas son las directas personas que brindan este servicio.

Estos dos resultados permitieron explorar el estudio temático y contrastar la hipótesis planteada, la cual tiene que ver con la problemática central que enfoca la investigación, arrojándonos a los siguientes resultados.

4.1. Validación Teórica de la hipótesis.

La validación teórica de la hipótesis se la realizo con el Derecho positivista, por ser una investigación de carácter propositiva el cuales propone cambios o reformas en la perspectiva de resolver los problemas de esta temática.

4.2. Diagnostico de encuestas.

4.2.1. Encuestas a personas.

Estas personas fueron 240; escogidas en forma aleatoria en los lugares que mencione a un principio, tomando como base la parte central de nuestra ciudad como ser la Plaza del Estudiante y la Pérez Velasco, también se tomo en cuenta dos lugares estratégicos como punto de comparación que son: Villa Copacabana y la Av. Buenos Aires, de acuerdo a los resultados de estas se obtuvo percepciones de estudiantes de colegios (secundaria), estudiantes de universidades, profesionales y trabajadores.

4.2.1.1. Personas encuestadas.

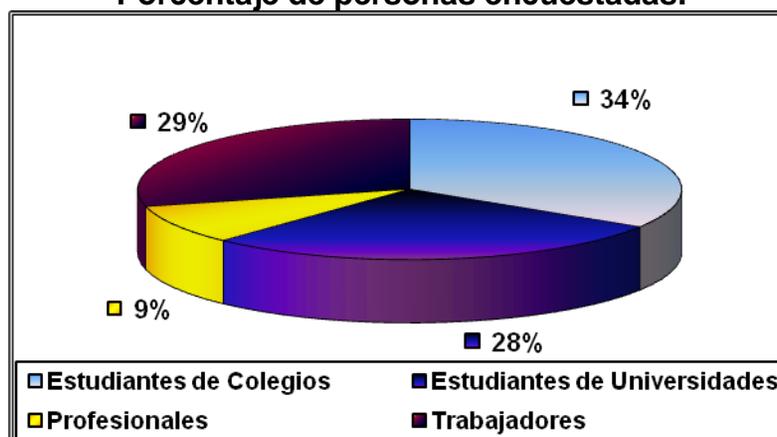
Se puede observar en el cuadro 6, que se hizo 60 encuestas en las zonas determinadas, que sumadas nos dan un total de 240 personas encuestadas; de las cuales 82 personas resultaron ser estudiantes de colegios (secundarias), 67 personas estudiantes universitarios, 21 personas son profesionales y finalmente 70 personas son trabajadores.

Cuadro N° 6.
Total de personas encuestadas.

Descripción	Plaza del Estudiante		Pérez Velasco		Villa Copacabana		Av. Buenos Aires		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
Colegios	18	30	26	43	21	35	17	28	82	34
Universidades	31	52	19	32	8	13	9	15	67	28
Profesionales	5	8	6	10	4	7	6	10	21	9
Trabajadores	6	10	9	15	27	45	28	47	70	29
TOTAL	60	100	60	100	60	100	60	100	240	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2.
Porcentaje de personas encuestadas.



Fuente: Elaboración propia

En la figura 2, podemos observar el porcentaje total de las personas encuestadas las cuales son; 34% son estudiantes de colegios, el 29 % son trabajadores, el 28% corresponde a los estudiantes universitarios y por ultimo con un 9% tenemos a los profesionales.

4.2.1.2. Personas que saben manejar el Internet.

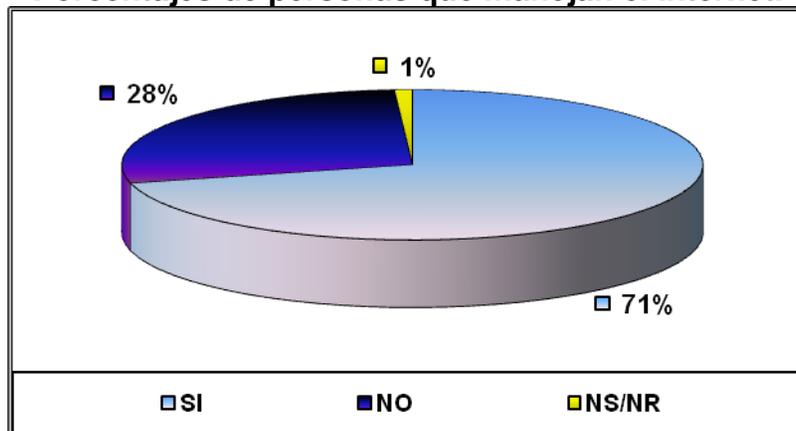
En el cuadro 7, se puede observar el total de personas que saben manejar o usar el Internet; que es de 171 personas, donde están incluidos los colegios, universitarios y profesionales, por el contrario 67 personas no saben usar o manejar el Internet, donde se encuentran los trabajadores.

Cuadro N° 7.
Total personas que manejan Internet.

Descripción	Colegios		Universitarios		Profesionales		Trabajadores		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
SI	74	90	66	99	21	100	13	19	171	71
NO	7	9	1	1	8	38	55	79	67	28
NS/NR	1	1	0	0	4	19	1	1	2	1
TOTAL	82	100	67	100	21	100	70	100	240	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 3.
Porcentajes de personas que manejan el Internet.



Fuente: Elaboración propia

En la figura 3, se aprecia el total de porcentaje de personas que sanen o no manejar el Internet las cuales tenemos el 71% que saben manejar el Internet, el 28% no sabe manejar este servicio y el 1% no respondió o no sabe.

4.2.1.3. Prestación de servicio más eficiente.

Se observa en el cuadro 8, que el servicio mas eficiente es COTEL que cuenta con 90 personas que lo apoyaron, seguida por ENTEL con 60 personas, AXS con 38 personas, por el contrario un promedio de 52 personas que no saben o simplemente no respondieron a esta pregunta.

**Cuadro N° 8.
Servicio más eficiente.**

Que servicio es el más eficiente.	Colegios		Universitarios		Profesionales		Trabajadores		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
ENTEL	22	27	11	16	6	29	21	30	60	25
COTEL	34	41	29	43	8	38	19	27	90	37
AXS	7	9	25	37	4	19	2	3	38	16
VIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TIGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NS/NR	19	23	2	4	3	14	28	40	52	22
TOTAL	82	100	67	100	21	100	70	100	240	100

Fuente: Elaboración propia

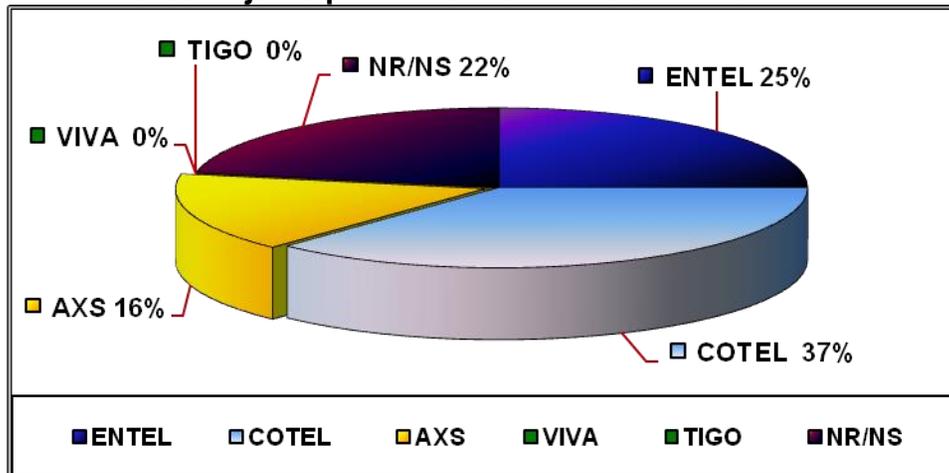
**Cuadro N° 9.
Por que es el más eficiente.**

¿Por que?	ENTEL	COTEL	AXS	VIVA	TIGO	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mayor velocidad	22	0	28	0	0	50	26
Barato	0	18	0	0	0	18	10
Mayor cobertura	0	60	0	0	0	60	32
Conocido	33	9	0	0	0	42	22
NS/NR	5	3	0	0	0	18	10
TOTAL	60	90	38	0	0	188	100

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 9, se observa el por que es más eficiente estos servicios; en total 32% indican que COTEL tiene mayor cobertura, el 26% indican AXS tiene mayor velocidad, el 22% indica que ENTEL por que es el más conocido.

Figura N° 4.
Porcentaje de prestador de servicio más eficiente.



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente figura 4, se observa el porcentaje total de los servicios más eficientes; correspondiendo el mayor porcentaje a COTEL con el 37%, seguida por ENTEL con el 25%, posteriormente 16% AXS, y finalmente VIVA y TIGO que tiene un 0% ya que estas recién están promocionando sus servicios a nuestra sociedad.

4.2.1.4. Utilidades frecuentes del Internet.

En el cuadro 10, se puede observar que el uso más frecuente que se le da a este servicio es de 62 personas indican para información, 41 personas para conversaciones, 19 personas para descargas de programas, 75 personas para juegos, 5 personas para negocios y finalmente 38 personas no saben o simplemente no respondieron.

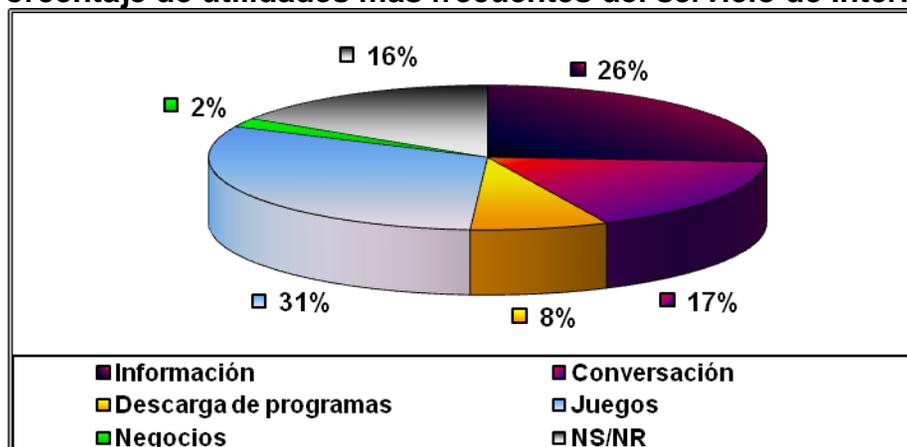
**Cuadro Nº 10.
Usos frecuentes.**

Cual es el uso frecuente del Internet	Colegios		Universitarios		Profesionales		Trabajadores		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
Información	19	23	26	39	8	38	9	13	62	26
Conversación	7	9	12	18	6	28	16	23	41	17
Descargas de programas	6	7	9	13	2	10	2	3	19	8
Juegos	49	60	19	28	2	10	5	7	75	31
Negocios	0	0	1	1	3	14	1	1	5	2
NS/NR	1	1	0	0	0	0	37	53	38	16
TOTAL	82	100	67	100	21	100	70	100	240	100

Fuente: Elaboración propia

En la figura 5, se observa el porcentaje total de utilidades más frecuentes que le dan las diferentes personas que ingresan a este servicio; un 31% lo utilizan para juegos, un 26% para información, un 17% para conversaciones, 8% para descargas de programas, 2% para negocios y finalmente indicamos que el 16% no saben o simplemente no respondieron.

**Figura Nº 5.
Porcentaje de utilidades más frecuentes del servicio de Internet.**



Fuente: Elaboración propia

4.2.1.5. Beneficios y desventajas del Internet.

En el cuadro 11, se aprecia que el Internet trae con un total de 168 personas que manifiestan que nos trae beneficios a nuestra sociedad, y 47 personas que indican lo contrario, y finalmente tenemos 25 personas las cuales no saben o simplemente no respondieron.

Cuadro N° 11.
Total de beneficios y desventajas.

El Internet trae más.	Colegios		Universitarios		Profesionales		Trabajadores		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
Beneficios	61	74	56	84	17	81	34	49	168	70
Desventajas	19	23	11	16	4	19	13	19	47	20
NS/NR	2	2	0	0	0	0	23	33	25	10
TOTAL	82	100	67	100	21	100	70	100	240	100

Fuente: Elaboración propia

De los que manifestaron que el Internet tiene beneficios mencionaron por la facilidad de información que uno adquiere al entrar a este servicio, y por la conversación que se puede realizar con toda clase de personas de todo el mundo. Por el contrario los que manifestaron desventajas especificaron por que este servicio nos trae mucha dependencia así se observa en el cuadro 12.

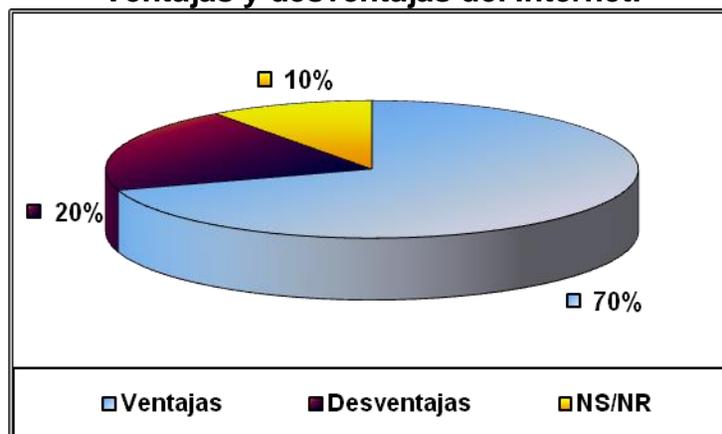
Cuadro N° 12.
Beneficios y desventajas.

BENEFICIOS	Frecuencia	Porcentaje (%)
Facilidad de información	94	39
Conversación a distancias	74	31
DESVENTAJAS		
Dependencia	47	20
NS/NR	25	10
TOTAL	240	100

Fuente: Elaboración propia

En la figura 6, se observa el porcentaje total de personas que manifestaron que el Internet trae beneficios con el 70%, desventajas con un 20% y claramente se ve que un 10% no sabe o no respondieron.

Figura N° 6.
Ventajas y desventajas del Internet.



Fuente: Elaboración propia

4.2.1.6. Problemas en los centros de Internet.

En el cuadro 13, indicamos; el total de 112 personas dicen tener algún problema o necesidad en los centros de Internet, por el contrario 83 personas indican que no tiene ningún tipo de problemas con estos centros y finalmente 45 personas no saben o no responden.

Cuadro N° 13.
Existen problemas en los centros de Internet.

Necesidades o problemas en los centros.	Colegios		Universitarios		Profesionales		Trabajadores		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
SI	40	49	55	82	8	38	9	13	112	47
NO	31	38	22	33	13	62	17	24	83	34
NS/NR	0	0	0	0	1	5	44	63	45	19
TOTAL	82	100	67	100	21	100	70	100	240	100

Fuente: Elaboración propia

Los que mencionan tener problemas con los centros de Internet indican por las siguientes razones que exponemos en el cuadro 14: que son lentas, incómodas,

mezclan servicios de Internet con juegos en red, falta de baños, no son privadas, tienen virus, las maquinas son obsoletas y no están bien equipadas, sus conexiones son inseguras, se necesita personal de información dentro el centro, no tiene equipo de antiincendio y son inseguras para los niños.

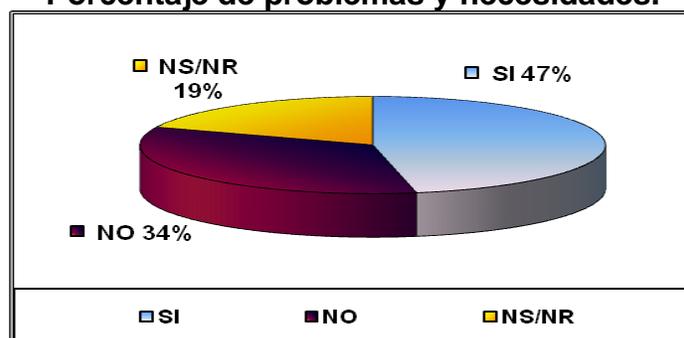
Cuadro N° 14.
Problemas y necesidades del Internet

Problemas y necesidades	Frecuencias	Porcentaje (%)
Lentas	16	14
Incomodas	14	13
Tienen virus	9	8
No son privadas	11	10
Maquinas obsoletas y no equipadas	9	8
Conexiones inseguras	8	7
Inseguras para niños	5	4
No tiene equipo de antiincendio	6	5
falta de baños	12	11
mezcla de servicios de Internet y juegos en red	14	13
necesidad de personal de Información	8	7
TOTAL	112	100

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 7, podemos observar el porcentaje total de personas que indican que sí, se encuentra problemas o necesidades dentro de los centros de Internet con el 47%, y por el contrario un 34% indican que no tienen ningún tipo de problemas y finalmente un 19% indican que no saben o simplemente no respondieron.

Figura N° 7.
Porcentaje de problemas y necesidades.



Fuente: Elaboración propia.

4.2.1.7. Percepciones de reglamentación a estos servicios.

En el cuadro 15, se observa un total de 107 personas que mencionan que si existe la necesidad de reglamentar el funcionamiento de estos centros de Internet, por el contrario 85 personas mencionan que no, finalmente 48 personas no saben o no respondieron.

**Cuadro Nº 15.
Personas que mencionan reglamentación a este servicio.**

Necesidad de regularización a los centros.	Colegios		Universitarios		Profesionales		Trabajadores		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
SI	32	39	36	54	12	57	27	39	107	45
NO	29	35	29	43	8	38	19	27	85	35
NS/NR	21	26	2	3	1	5	24	34	48	20
TOTAL	82	100	67	100	21	100	70	100	240	100

Fuente: Elaboración propia

Las personas que manifestaron reglamentar el funcionamiento de estos centros indican algunas percepciones como: en los horarios de atención a los niños, que especifiquen la velocidad de cada centro, que no se encuentren cerca de colegios principalmente primarios y que se expanda la cobertura a lugares alejados.

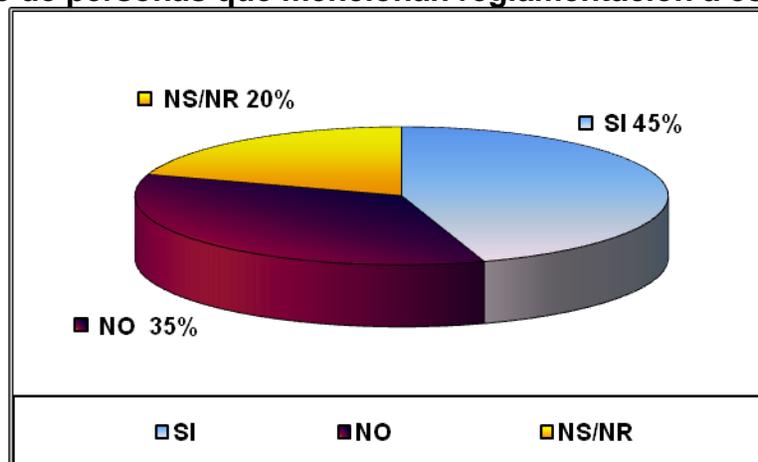
**Cuadro Nº 16.
Percepción de reglamentación.**

Percepciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
En los horarios de atención a los niños	13	12
Que especifiquen la velocidad real del servicio	35	33
Que no estén cerca de colegios (esp. primarios)	22	21
Que se expanda la cobertura de este servicio	37	34
TOTAL	107	100

Fuente: Elaboración propia

En la figura 8, indicamos en porcentaje de 45% de personas que indican que los centros de Internet deben contar con una reglamentación en cuanto a su funcionamiento y el 35% indican que no necesitan ninguna clase de reglamentación y finalmente observamos un 20% de personas que no saben o no respondieron.

Figura N° 8.
Porcentaje de personas que mencionan reglamentación a este servicio.



Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Encuestas a propietarios o encargados de Internet.

Se realizó estas encuestas a los propietarios o encargados del manejo de los centros de Internet, tomando como base la parte céntrica de nuestra ciudad; la Plaza del Estudiante, Pérez Velasco y como punto de comparación a las zonas Villa Copacabana y la Av. Buenos Aires, la obtención de estos resultados nos dan un total de 60 centros de Internet encuestados.

4.2.2.1. Propietarios y encargados de los centros de Internet.

Se observa en el cuadro 17, que se realizó 15 encuestas a cada zona elegida, las cuales sumadas nos dan un total de 60 centros encuestados, evidenciando que hay 35 encargados de los centros y 25 dueños al cuidado de este servicio.

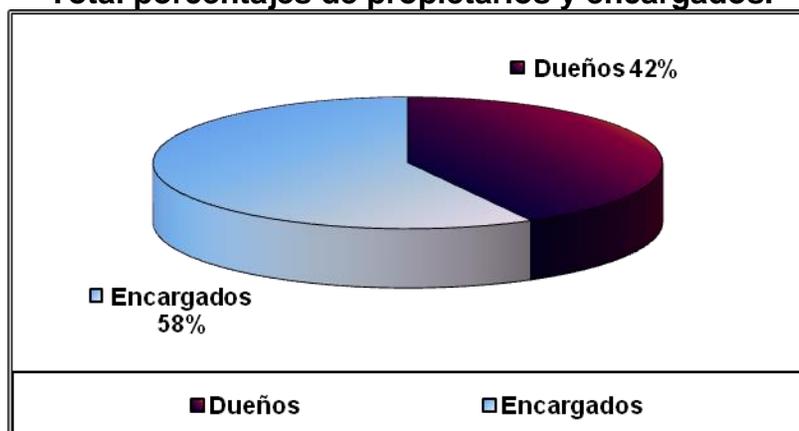
**Cuadro Nº 17.
Centros encuestados.**

Descripción	Plaza del Estudiante		Pérez Velasco		Villa Copacabana		Av. Buenos Aires		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
Dueños	5	33	4	27	9	60	7	47	25	42
Encargados	10	67	11	73	6	40	8	53	35	58
TOTAL	15	100	15	100	15	100	15	100	60	100

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 9, se puede apreciar claramente el porcentaje total de 42% que corresponde a los dueños y 58% que corresponde a los encargados del cuidado de estos centros.

**Figura Nº 9.
Total porcentajes de propietarios y encargados.**



Fuente: Elaboración propia

4.2.2.2. Empresas que brindan el servicio de Internet.

Se observa en el cuadro 18, que la mayoría de estos centros de Internet trabajan con la empresa proveedora COTEL en 34 centros, con ENTEL en 18 centros, con AXS en 6 centros, VIVA y TIGO no se encontró ningún centro y finalmente 2 centros no saben o no respondieron.

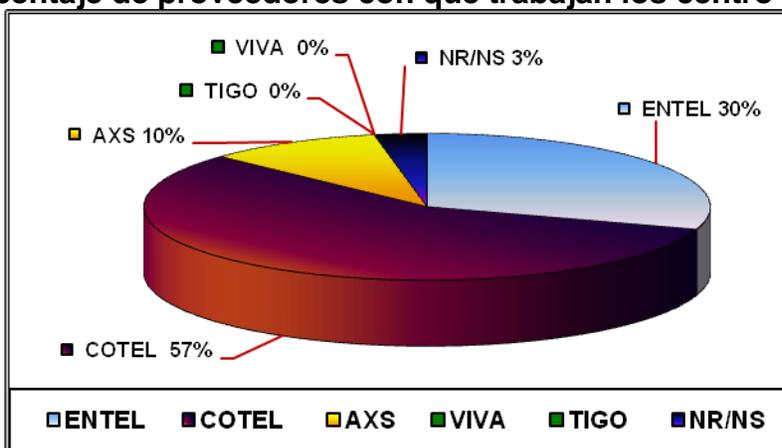
**Cuadro N° 18.
Proveedor principal de trabajo.**

Con que proveedor trabaja	Plaza del Estudiante		Pérez Velasco		Villa Copacabana		Av. Buenos Aires		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
ENTEL	5	33	4	27	4	27	5	33	18	30
COTEL	8	53	9	60	10	67	7	47	34	57
AXS	2	13	2	13	0	0	2	13	6	10
VIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TIGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NS/NR	0	0	0	0	1	7	1	7	2	3
TOTAL	15	100	15	100	15	100	15	100	60	100

Fuente: Elaboración propia

En la figura 10, se observa el porcentaje del proveedor principal con que se trabaja en los diferentes centros de Internet el cual el más requerido es COTEL con el 57%, ENTEL con el 30%, AXS con el 10%, VIVA y TIGO con el 0% y finalmente con un 3% los que no sanen o no respondieron.

**Figura N° 10.
Total porcentaje de proveedores con que trabajan los centro de Internet.**



Fuente: Elaboración propia.

4.2.2.3. Problemas de servicio con los proveedores.

En el cuadro 19, se observa que 30 centros de Internet tienen problemas con sus proveedores, 25 centros indican que no tiene problema alguno, 5 centros no saben o no respondieron.

Cuadro N° 19.
Total de problemas con el servicio de los proveedores.

Problemas de servicios con el proveedor.	ENTEL		COTEL		AXS		VIVA		TIGO		Frecuencia de encuestados	
	Encues.	(%)	Encues.	(%)	Encues.	(%)	Encues.	(%)	Encues.	(%)	Total personas	(%)
SI	8	10	17	25	5	24	0	0	0	0	30	50
NO	9	11	13	19	3	14	0	0	0	0	25	42
NS/NR	1	1	2	3	2	10	0	0	0	0	5	8
TOTAL	18	100	32	100	10	100	0	100	0	100	60	100

Fuente: Elaboración propia

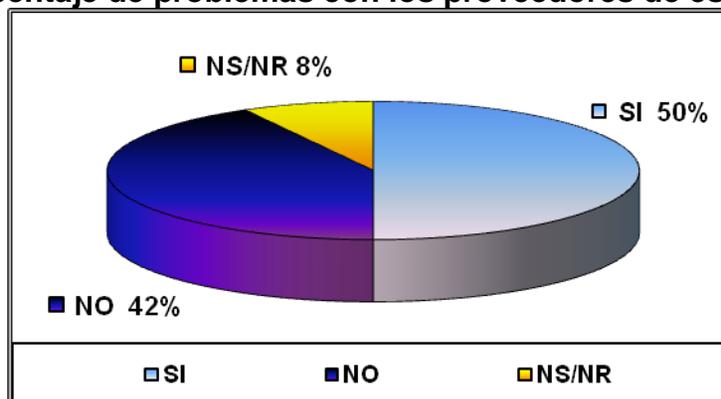
Los problemas más frecuentes que mencionaron son: el corte se servicio sin previo aviso, son caras, lentas, no tienen buena conexión, no ofrecen garantía de funcionamiento, tal como se especifica en el cuadro 20.

Cuadro N° 20.
Problemas.

Problemas	ENTEL	COTEL	AXS	VIVA	TIGO	Frecuencia	Porcentaje (%)
Corte de servicio	7	11	4	0	0	22	37
Caras	2	6	0	0	0	8	13
Lentas	5	8	2	0	0	15	25
No tiene buena conexión	3	2	1	0	0	6	10
No ofrecen garantía de servicio	0	3	1	0	0	4	7
NS/NR	1	2	2	0	0	5	8
TOTAL	18	32	10	0	0	60	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 11.
Total porcentaje de problemas con los proveedores de este servicio.



Fuente: Elaboración propia

En la figura 11, se aprecia el porcentaje total de centros que indicaron tener problemas con sus proveedores con el 50%, y por el contrario el 42% indico no tener problemas de ningún tipo y finalmente el 8% corresponde a centros que no saben o no respondieron.

4.2.2.4. Problemas legales de funcionamiento.

En el cuadro 21, indicamos los problemas legales que tienen los centros, el cual la confirman 19 centros, por otro lado 31 centros indican que no tienen problemas. Es necesario mencionar que los que no tienen problemas de este tipo son los negocios que funcionan en el centro de nuestra ciudad no ocurriendo así con las zonas aledañas.

**Cuadro Nº 21.
Problemas legales.**

Problemas legales	Plaza del Estudiante		Pérez Velasco		Villa Copacabana		Av. Buenos Aires		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
SI	2	13	4	27	8	53	5	33	19	32
NO	11	73	8	53	5	33	7	47	31	51
NS/NR	2	13	3	20	2	13	3	20	10	17
TOTAL	15	100	15	100	15	100	15	100	60	100

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 22, se aprecia los porcentajes de los problemas legales en la Alcaldía Municipal es por: la falta de información, la negligencia encontrada por algunos funcionarios, y la tardanza de revisiones de negocios.

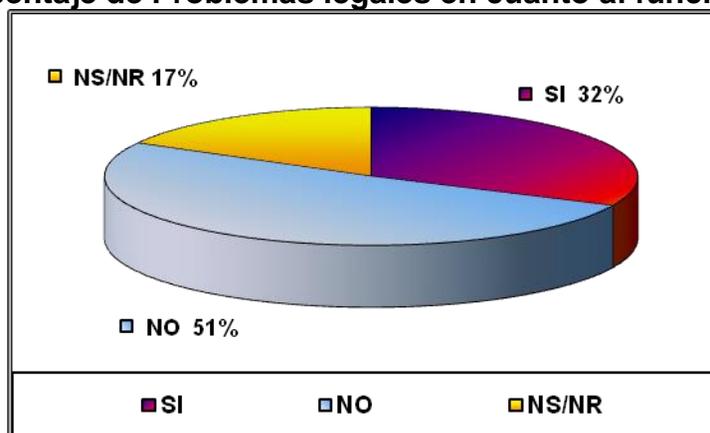
**Cuadro Nº 22.
Problemas y porcentajes.**

Problemas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Falta de información	6	10
Negligencia	9	15
Tardanza de revisión de negocios	4	7
TOTAL	14	100

Fuente: Elaboración propia

En la figura 12, observamos el porcentaje de centros que mencionan tener problemas con la Alcaldía Municipal en cuanto a su funcionamiento con un 32%, y por el contrario los que no tienen problemas de este tipo es de 51% y un 17% no saben o no respondieron.

Figura N° 12.
Total porcentaje de Problemas legales en cuanto al funcionamiento.



Fuente: Elaboración propia

4.2.2.5. Conformidad de pago a las empresas proveedoras.

Se observa en el cuadro 23, que 18 centros están de acuerdo con el monto que se paga por el servicio a la empresa con la cual trabajan, por el contrario 39 centros indican que no están de acuerdo con el monto que se pagan a sus proveedores y finalmente 3 centros no saben o no respondieron.

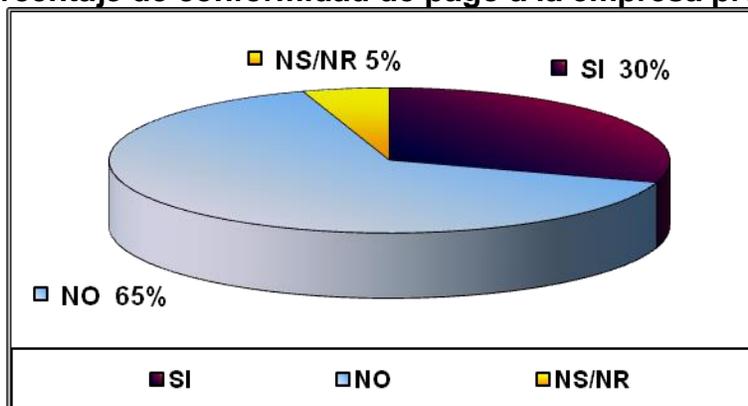
Cuadro N° 23.
Conformidad de pago.

Conformidad de pago al proveedor	Plaza del Estudiante		Pérez Velasco		Villa Copacabana		Av. Buenos Aires		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
SI	6	40	4	27	3	20	5	33	18	30
NO	8	53	10	67	12	80	9	60	39	65
NS/NR	1	7	1	7	0	0	1	7	3	5
TOTAL	15	100	15	100	15	100	15	100	60	100

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 13, apreciamos el porcentaje de centros que están de acuerdo con el monto a pagar a los proveedores por el servicio que les brindan con un 30%, por el contrario los que no están de acuerdo con un 65%, finalmente un 5% de centros que no saben o no respondieron.

Figura N° 13.
Total porcentaje de conformidad de pago a la empresa proveedora.



Fuente: Elaboración propia

4.2.2.6. Problemas con los usuarios.

Se puede apreciar en el cuadro 24, que 34 centros de Internet indican que tienen problemas con los usuarios que hacen uso de este servicio especialmente en las zonas aledañas, por otra parte 21 centros, indican que no tienen problemas con usuarios.

Cuadro N° 24.
Existen problemas con los usuarios.

Problemas con los usuarios	Plaza Estudiante del		Pérez Velasco		Villa Copacabana		Av. Buenos Aires		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
SI	7	47	8	53	10	67	9	60	34	57
NO	6	40	6	40	5	33	4	27	21	35
NS/NR	2	13	1	7	0	0	2	13	5	8
TOTAL	15	100	15	100	15	100	15	100	60	100

Fuente: Elaboración propia.

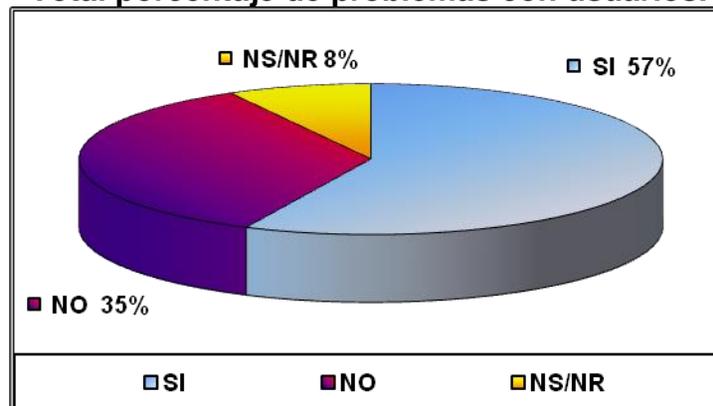
Los problemas ocasionados por los usuarios según los centros son: la introducción de virus, el robo de objetos de computadoras al igual que el robo de archivos y el ingreso de borrachos, las cuales se pueden apreciar en el cuadro 25.

**Cuadro N° 25.
Problemas encontrados.**

Problemas	Plaza del Estudiante	Pérez Velasco	Villa Copacabana	Av. Buenos Aires	Frecuencia	Porcentaje (%)
Introducción de virus	7	9	8	6	30	50
Roban objetos de los PC	4	3	3	4	14	23
Roban archivos de los PC	3	1	1	1	6	10
Ingreso de borrachos	1	2	3	4	10	17
TOTAL	15	15	15	15	60	100

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 14.
Total porcentaje de problemas con usuarios.**



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 14, se observa el porcentaje de los centros que admiten tener problemas con los usuarios que es el 57%, por el contrario los que no tienen problemas son el 35% y finalmente se puede apreciar con el 8% a los centros que no saben o no respondieron.

4.2.2.7. Conocimiento de la información que accede el usuario.

Se observa en el cuadro 26, que, 28 centros de Internet no saben a que tipo de información acceden los usuarios; en especial las zonas centrales, a comparación de las zonas aledañas las cuales 21 centros manifiestan si tener una idea a que información acceden estos.

Cuadro Nº 26.
Tipo de información al que acceden los usuarios.

Se sabe a que tipo de información acceden los usuarios	Plaza del Estudiante		Pérez Velasco		Villa Copacabana		Av. Buenos Aires		Frecuencia de encuestados	
	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Encuestados	(%)	Total personas	(%)
SI	4	27	4	27	7	47	6	40	21	35
NO	8	53	9	60	5	33	6	40	28	47
NS/NR	3	20	2	13	3	20	3	20	11	18
TOTAL	15	100	15	100	15	100	15	100	60	100

Fuente: Elaboración propia.

Los que manifiestan tener una idea a que tipo de información acceden los usuarios manifiestan que se puede ver a simple vista y otros indican que la computadora guarda algunos accesos recientes de páginas, así lo observamos en el cuadro 27.

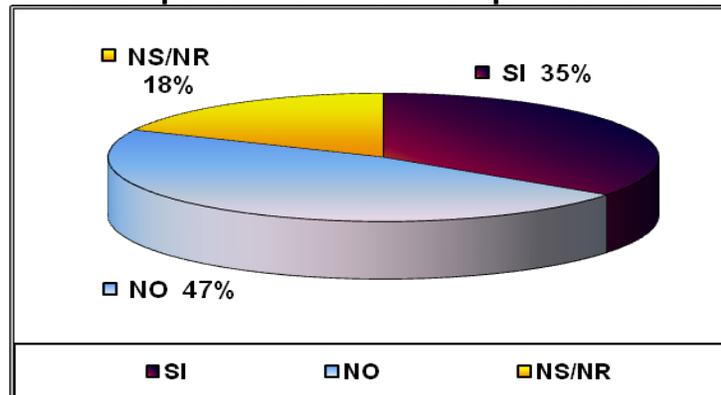
Cuadro Nº 27.
Formas de saber la información que accede el usuario.

Como se sabe	Frecuencia	Porcentaje (%)
A simple vista	12	20
La computadora señala algunos accesos	9	15
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 15, se aprecia el porcentaje de centros que indican que no se puede saber a que tipo de información acceden los usuarios con el 47%, por el contrario el porcentaje de 35% corresponde a aquellos que mencionan que si, se tiene una idea a que tipo de información acceden los usuarios, finalmente un 18% indica que no saben o no responden.

Figura N° 15.
Conocimiento de tipo de información al que acceden los usuarios.



Fuente: Elaboración propia.

4.3. Resultados obtenidos de las encuestas.

- ✓ Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados en esta investigación son los estudiantes de colegios, con un máximo de 34%, seguida de los trabajadores con un 29%, seguida por los estudiantes universitarios ocurriendo lo contrario con los profesionales que solo tenemos un 9%.
- ✓ Se comprueba que el 71% sabe manejar o usar el Internet, si bien hay un menor porcentaje de personas que no sabe manejar este servicio no podemos pasarlo por alto ya que ese bajo porcentaje corresponde a los trabajadores que necesitan ser instruidos en este aspecto
- ✓ Se concluye que el servidor más eficiente es COTEL por tener mayor cobertura, seguida por AXS por considerarse más velos, a comparación de los otros servidores como ENTEL que solo es conocido, VIVA y TIGO que hasta la fecha están limitados en sus servicios por problemas de poca cobertura y señalización.
- ✓ Se confirma que la mayor parte de la gente que ingresa a este servicio lo utiliza como un medio de juego, posteriormente como medio de información y conversación entre otras personas, esto es el claro ejemplo

que existe, para catalogar el Internet como un medio de ocio entre las personas.

- ✓ Se confirma que el Internet trae más beneficios a nuestra sociedad que desventajas, pero no podemos obviar que estas desventajas deben ser analizadas y cambiadas.
- ✓ Se confirma que los usuarios tienen problemas y necesidades dentro los centros de Internet, requiriendo una reglamentación al funcionamiento de los centros de Internet y a la cobertura que estos ofrecen.
- ✓ Se concluye que los centros de Internet son cuidados o administrados especialmente por encargados con un 58% especialmente en las zonas centrales, ocurriendo lo contrario con los dueños que son el 42% que están al cuidado del negocio.
- ✓ Se confirma que el principal proveedor con que trabajan los centros de Internet es COTEL, seguida por ENTEL y finalmente AXS.
- ✓ Se confirma que los centros de Internet tienen problemas con los proveedores con las que trabajan; especialmente en cuanto a los cortes de servicio sin previo aviso, confirman que son lentas, caras, no tienen buena conexión, no poseen garantías en cuanto a su funcionamiento, además los centros de Internet no están conformes con el monto que se paga a los proveedores con las que trabajan por el servicio.
- ✓ Se confirma que los centros de Internet especialmente los que están ubicados en el centro no tienen problemas con la Honorable Alcaldía Municipal para su funcionamiento, ocurriendo lo contrario con las zonas aledañas que tiene mayor problema de este aspecto las cuales están presentes en nuestro entorno y que deben solucionarse lo antes posible.
- ✓ Se confirma que los centros de Internet tienen problemas con los usuarios que ingresan a su negocio, que son: la introducción de virus, el robo de objetos y archivos de las computadoras y el ingreso de borrachos.

- ✓ Si bien se confirma que no es fácil saber a que tipo de información acceden los usuarios, se puede constatar que estos centros de Internet no tienen privacidad ya que uno puede observar a simple vista el tipo de servicio que un usuario utiliza.

4.4. Demostración de la hipótesis

En consecuencia a los resultados obtenidos enunciadas en directa relación a los objetivos formulados en el planteamiento del problema y la hipótesis, se debe buscar el equilibrio entre ambos factores; tanto para centros de Internet como para los usuarios finales, para dar una regulación adecuada o armónica que satisfaga a ambas partes que de una u otra forma se encuentran involucradas en este mercado de servicios telemáticos e interactivos como es el Internet.

Por tanto la hipótesis del presente trabajo de investigación que consiste en; ***“La existencia de una Ordenanza Municipal que controle la prestación de servicios de Internet al usuario final, evitará el uso no regulado de su funcionamiento”***, queda plenamente demostrada y nos da la pauta de solución a la problemática plantea.

De las encuestas realizadas a 240 personas que fueron elegidas en forma aleatoria se pudo evidenciar que la mayoría son estudiantes de colegios secundarias, que utilizan el servicio de Internet como medio de juego y ocio afectando el entorno de la niñez, por lo tanto es sumamente peligroso, por que se puede constatar que el Internet en nuestro país no cuenta con una norma de protección de ninguna clase a esta parte de la sociedad vulnerable, esta se convierte en una bomba de tiempo que afecta al desarrollo sano, social, intelectual y Psicológico de nuestros niños.

Se observo que los 60 centros de Internet, encuestados en diferentes lugares de La Paz, no cubren lo que es el acceso al Internet ya que nos topamos con el

problema de poca cobertura o baja señalización, esto no abastece a toda nuestra ciudad y como resultado nos da el estancamiento de la brecha digital que debemos romper para el buen desarrollo de nuestro país. Si bien ahora contamos con las políticas de la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación, por medio de la; Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de Información de la Investigación en Bolivia (ADSIB), donde esta da origen al Plan Nacional de Inclusión Digital (PNID); que nos ofrece la Estrategia Boliviana de Tecnología de la Información y Comunicaciones(ETIC), estas deben ser puestas en practica inmediatamente.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES.

- ✓ Se establece con claridad la ausencia de una normativa que regule la prestación de este servicio; tanto a los centros de Internet que prestan este servicio como a los usuarios finales que son los que obtienen acceso directo al uso de esta actividad.
- ✓ Se establece que no existe ninguna norma que controle esta actividad por lo tanto, esta prestación muchas veces afecta a las actividades educativas como también al desempeño de la sociedad en su conjunto.
- ✓ Se puede constatar que si bien este servicio trae consigo más ventajas que desventajas, también es cierto que existe el caso indiscutible de un alto porcentaje del 31% de personas que hacen uso de este servicio solo para juegos, conversaciones y la obtención fácil de información, convirtiéndose este servicio en una actividad ociosa, que perjudica a la sociedad especialmente a estudiantes de colegios que están en pleno desarrollo.
- ✓ Si bien se confirma que no es fácil saber a que tipo de información o páginas acceden los usuarios, se puede constatar que en los centros de Internet no existe ninguna privacidad ya que se puede observar a simple vista el tipo de servicio que un usuario está utilizando.
- ✓ El acceso irrestricto de menores de edad, provoca conductas anormales, e influencia en la formación moral y espiritual con grande daño para la sociedad.
- ✓ Se confirma que los centros de Internet tienen problemas con los proveedores, en cuanto a los cortes de servicio sin previo aviso, garantías que no satisfacen las necesidades de estos centros en

cuanto a su funcionamiento, especialmente el monto elevado de costo que significa el estancamiento en la brecha digital.

- ✓ Existe un gran flujo económico como consecuencia del uso del Internet.
- ✓ Se confirma que los centros de Internet tienen problemas con usuarios mal intencionados, para lo cual se requiere una forma de control tanto a los usuarios finales como a los proveedores de estos centros exigiendo un tipo de cuidado informático especializado en paginas y sitios no autorizados, en protección a los niños ya que estos son la parte mas vulnerable de la sociedad.

5.2.RECOMENDACIONES.

- ✓ Se debe dictar una Ordenanza Municipal, que tiene como finalidad crear condiciones para asegurar el bien estar social y material de los habitantes del municipio, mediante establecimientos, autorización y regularización de los servicios públicos. Además debe sancionar en el marco de sus atribuciones los daños de salud pública, medio ambiente ocasionados por las actividades industriales, comerciales o económicas de cualquier tipo de naturaleza que se realizan en su jurisdicción.
- ✓ Se debe implementar una Regulación de interés Público, como una forma de protección hacia los Usuarios finales especialmente a niños menores de edad, debe ser de carácter obligatorio que tenga por objetivo una adecuada prestación de servicios de Internet al usuario, señalando las bases de su operatividad y los requisitos mínimos de seguridad, sin dejar de lado las buenas costumbres de un buen uso y manejo de este servicio.
- ✓ La norma debe contemplar necesariamente una clasificación de los centros, permitiendo al usuario final decidir el área específica que le permita acceder la información que le es necesaria, por que no es

igual un Internet al que se lo cataloga como centro de investigación, a un sitio de juegos en red.

- ✓ La regulación de estos centros obligará al propietario a prestar una buena presentación y accesibilidad del servicio que brinda a los usuarios, reuniendo los requisitos necesarios para el buen funcionamiento de los centros de Internet.
- ✓ Se debe regular el acceso de menores de edad a programas no aptos y establecer horarios de restricción.
- ✓ Se necesita poner en practica las políticas de la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación, por medio de la; Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de Información de la Investigación en Bolivia (ADSIB), donde esta da origen al Plan Nacional de Inclusión Digital (PNID); que nos ofrece la Estrategia Boliviana de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (ETIC).
- ✓ Se requiere instalar programas de protección Informática, como una malla de protección para paginas y sitios no autorizados para el cuidado de todo usuario menor de edad.
- ✓ Se plantea un proyecto de Ordenanza Municipal.

Ordenanza Municipal N° 000 HAM – HCM 000

Secretaria General

H. Juan Del Granado Cosio

H. ALCALDE MUNICIPAL DE LA PAZ

Por tanto el Honorable Concejo Municipal ha dictado la siguiente Ordenanza:

CONSIDERANDO:

Que, nuestro ordenamiento jurídico vigente reconoce al Gobierno Municipal sus atribuciones y competencias a través de los preceptos constitucionales establecidos en el Título VI del Régimen de Municipalidades de la Constitución Política del Estado. El Título I de la ley de Municipalidades N° 2028 publicada el 8 de noviembre de 1.999 y de forma particular en la Ley N° 1660 del 31 de octubre de 1.995 que delimita la jurisdicción territorial del Municipio de La Paz.

Que, el Gobierno Municipal de La Paz tiene como finalidad crear condiciones para asegurar el bienestar social y material de los habitantes del Municipio, mediante el establecimiento autorización y regulación de los servicios públicos. Además de preservar en lo que le corresponde, el medio ambiente y los ecosistemas del Municipio.

Que, el Gobierno Municipal de La Paz, deberá sancionar en el marco de sus atribuciones los daños de la salud pública y el medio ambiente ocasionados por las actividades industriales, comerciales, o económicas de cualquier tipo o naturaleza que se realicen en su jurisdicción.

Que, por mandato del Pleno del Honorable Concejo Municipal, la Comisión de Desarrollo Político Municipal ha elaborado un Proyecto de **“REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN SERVICIOS DE INTERNET AL USUARIO”**.

POR TANTO:

El Honorable Consejo Municipal en uso de las atribuciones que le confiere la Ley de Municipalidades.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- Aprobar el “**REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN SERVICIOS DE INTERNET AL USUARIO**” en sus 32 Artículos y disposiciones Finales. Dicho Reglamento tendrá vigencia a partir de su publicación, a tal efecto, el Ejecutivo Municipal tomará las medidas administrativas necesarias para la correcta y completa aplicación del presente Reglamento.

ARTICULO SEGUNDO.- Se deroga Ordenanzas y Resoluciones, así como reglamentaciones internas contrarias a los fines del presente Reglamento.

REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN SERVICIOS DE INTERNET AL USUARIO

ARTÍCULO 1.- (OBJETO). El objeto del presente Reglamento es regular el funcionamiento de los establecimientos que prestan servicios de Internet al usuario, en resguardo de la vida, la salud pública, el medio ambiente, la moral pública y buenas costumbres, la seguridad física y el buen uso de este servicio, preservando los derechos de las personas y usuarios en general.

ARTÍCULO 2.- (FINALIDADES). Sus finalidades son:

- a) Delimitar las actividades de los establecimientos que prestan servicios de Internet al usuario, e impedir el ejercicio de otras actividades expresamente prohibidas.

- b) Fijar las condiciones y requisitos para la organización, la instalación de infraestructura, equipamiento de maquinas y horarios correspondientes en cuestión de protección a niñas, niños y adolescentes.
- c) Regular las solicitudes y actos jurídicos relativos a las autorizaciones para el funcionamiento de los establecimientos, y sus actividades en la jurisdicción del Municipio de la ciudad de La Paz.

Artículo 3.- (Definir como Establecimiento de Internet). a los centros de información y acceso a la red de Internet, que permiten a sus usuarios acceder a dicha red mediante terminales de usuario final, en un punto, local o ubicación determinados, abiertos al público o a un grupo definido de personas, mediante el uso de equipos de computación y demás terminales relacionados.

Artículo 4.- (Prohibición). Se prohíbe expresamente la prestación de servicios de telecomunicaciones finales o portadores sin contar con el título habilitante correspondiente y solo se los podrá prestar mediante convenios de reventa, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.

ARTÍCULO 5.- (COMPETENCIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL). El presente Reglamento constituye expresión del conjunto de normas jurídicas y administrativas que determinan la jerarquía y atribuciones de los órganos del Gobierno Municipal de La Paz.

La facultad de conocer y analizar las solicitudes de autorización para el funcionamiento de los Establecimientos que prestan servicios de Internet al usuario, corresponde a la Oficialía Mayor de Desarrollo Humano, a través de las Direcciones de Desarrollo y Bienestar Ciudadano y de Salud, y a la Oficialía Mayor de Finanzas, mediante la Dirección de Recaudaciones. El H. Alcalde Municipal es la instancia de apelación y la Policía Urbana es el órgano de control.

Las sub Alcaldías como dependencia del Gobierno Municipal de La Paz, a través de sus Unidades de Desarrollo Humano y la Oficina de Fiscalización de Normas y Usos de Suelos, participarán en el control de los horarios de protección a menores de edad en las actividades de los establecimientos y la verificación de las superficies físicas de los mismos.

ARTÍCULO 6.- (DEFINICION). Internet se define como una red de redes, es el resultado de comunicar miles de redes de computadoras entre sí, pudiendo acceder a los datos que se encuentran almacenados en un servidor de otro país, o enviar un correo a cualquier otro ordenador que tenga buzón habilitado para ello, lo mas importante es que en el Internet es un medio de comunicación revolucionario que nos permite ofrecer, compartir e intercambiar todo tipo de información en general.

ARTÍCULO 7.- (OBTENCIÓN DE REGISTRO). Los Establecimientos de la red de Internet previo a su operación y autorización de funcionamiento, tienen que obtener un registro por la Autoridad de Supervisión de Telecomunicaciones (SITTEL), para lo cual deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Para personas naturales:

- Solicitud dirigida a la Autoridad de Supervisión de Telecomunicaciones.
- Copia del NIT.
- Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del peticionario (para solicitantes ecuatorianos), o copia del pasaporte debidamente visado (para solicitantes extranjeros).
- Copia del contrato firmado con el respectivo proveedor del servicio de Internet autorizado (ISP).
- Copia del contrato firmado con la empresa de servicios portadores o de servicios finales que provea el enlace hacia el ISP.

- Formulario de registro a publicarse en la página web de SITEL, el cual deberá contener como información mínima:
 - i. Tipo de red utilizada: cableada o inalámbrica.
 - ii. Detalle del número total de terminales.
 - iii. Detalle del número de terminales destinados para navegación.
 - iv. Diagrama esquemático de la red a implementarse en el establecimiento.

Para personas jurídicas:

- Solicitud dirigida al a la Autoridad de Supervisión de Telecomunicaciones.
- Copia de la escritura de constitución de la compañía o en caso de sociedades extranjeras, de la que contenga su domiciliación en el Ecuador.
- Copia del nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil. Las sociedades extranjeras presentarán, por su lado, copia del respectivo poder, asimismo inscrito en el Registro Mercantil.
- Copia del NIT.
- Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal de la compañía.
- Copia del contrato firmado con el respectivo proveedor de Internet autorizado (ISP).
- Copia del contrato firmado con la empresa de servicios portadores o de servicios finales que provea el enlace hacia el ISP.
- Formulario de registro a publicarse en la página web de SITEL, el cual deberá contener como información mínima:
 - i. Tipo de red utilizada: cableada o inalámbrica.
 - ii. Detalle del número total de terminales.
 - iii. Detalle del número de terminales destinados para navegación.
 - iv. Diagrama esquemático de la red a implementarse en el establecimiento.

ARTÍCULO 8.- (ENTREGA DEL CERTIFICADO DE REGISTRO). Una vez presentada la documentación completa para el registro de los Establecimientos

de la red de Internet y luego del análisis favorable correspondiente, la Autoridad de Supervisión de Telecomunicaciones, procederá a entregar el certificado de registro, previo el pago de los derechos correspondientes.

ARTÍCULO 9.- (DERECHO DE REGISTRO). Por derechos de registro, los Establecimientos de la red de Internet, cancelarán a la Autoridad de Supervisión de Telecomunicaciones el valor de doscientos dólares (200), por una sola vez.

Adicionalmente, por concepto de costos administrativos de la emisión del certificado de registro, los Establecimientos de la red de Internet, cancelarán a la misma entidad el valor de cincuenta (100) dólares.

Los Establecimiento de la red de Internet, que ofrezcan servicio sin costo directo o indirecto al usuario, estarán exentos del pago de cualquier rubro por registro o emisión del certificado. Para el efecto, deberán probar documentadamente su condición de proveedores de servicios gratuitos.

ARTÍCULO 10.- (RENOVACIÓN DE CERTIFICADOS). El certificado de registro, tendrá vigencia por un año y deberá ser renovado en el transcurso de los sesenta (60) días previos a su terminación, para lo cual deberá remitirse el formulario de registro con la información actualizada allí requerida y, posteriormente, realizar el pago de los derechos correspondientes por concepto de costos administrativos de la emisión del certificado de registro. De no solicitarse la renovación dentro del plazo establecido, el certificado de registro caducará sin necesidad de notificación alguna.

ARTÍCULO 11.- (CAMBIOS DE OPERACIÓN). De registrarse cambios en la operación de los Establecimientos de la red de Internet, ya sea en el tipo de red, número de terminales o proveedores de los servicios portadores y/o finales, así como del ISP, estos cambios deberán ser registrados en la Autoridad de Supervisión de Telecomunicaciones, máximo 30 días luego de ser realizados.

ARTÍCULO 12.- (PLAN DE DIFUSIÓN Y MASIFICACIÓN DEL USO DEL INTERNET). En apoyo a las políticas de implementación y estrategias de conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación en Bolivia se crea el “Plan Internet para todos”, bajo los siguientes principios de operación:

1. El objetivo del “Plan Internet para todos” es promocionar, facilitar y permitir el acceso de los sectores más vulnerables de la sociedad, que por su condición económica, social, cultural, étnica o localización geográfica tienen escasa posibilidad de acceder a la red de Internet.
2. Los Establecimientos de la red de Internet, que deseen formar parte del “Plan Internet para Todos” podrán manifestar su voluntad expresa de hacerlo al momento de registrarse en la Autoridad de Supervisión de Telecomunicaciones o en cualquier momento posterior, una vez obtenido el correspondiente registro.
3. Como prestación social al ser parte del plan deberá permitir el uso del 20% del total de los terminales para navegación gratuita y correo electrónico que sean designadas por la Autoridad de Supervisión de Telecomunicaciones como beneficiarios del plan. Que son:
 - a) Alumnos de instituciones de educación primaria y secundaria;
 - b) Asilos, orfanatorios, reclusos;
 - c) Hospitales
4. La aplicación de este plan para la navegación gratuita y correo electrónico se realizará 3 días al mes por 2 horas diarias, que se acordaran con la Autoridad de Supervisión de Telecomunicaciones.
5. Aquellos Establecimientos de la red de Internet, que participen del “Plan Internet para todos” se encuentran exentos del pago de derechos establecidos en el artículo nueve de la presente resolución.

ARTÍCULO 13.- (CONTROL). Las actividades de los establecimientos regulados por el presente instrumento, serán supervisadas y controladas por el Gobierno Municipal de La Paz de acuerdo con la ley.

ARTÍCULO 14.- (FACILIDAD DE INSPECCIÓN). Los establecimientos regulados por el presente instrumento tienen la obligación de prestar, en todo momento, las facilidades del caso a el Gobierno Municipal de La Paz para la inspección de las instalaciones y para que se realicen las pruebas necesarias que permitan determinar si el funcionamiento del establecimiento está conforme con el registro correspondiente. No será necesaria notificación escrita previa para la inspección.

ARTÍCULO 15.- (AUTORIDADES DIRECTIVAS). Son autoridades directivas que intervienen en el análisis de las solicitudes y posterior autorización de funcionamiento de centros que prestan servicios de Internet al usuario:

- a) La oficialía Mayor de Desarrollo Humano.
- b) La oficialía Mayor de Finanzas.

ARTÍCULO 16.- (ATRIBUCIONES DE LAS OFICIALIAS).

- I. La Oficialía Mayor de Desarrollo Humano será la encargada de recepcionar las solicitudes de autorización de funcionamiento de establecimientos que presten servicios de Internet al usuario y de la aplicación y cumplimiento de las finalidades señaladas en el Artículo 2do.
- II. La Oficialía Mayor de Finanzas, en coordinación con la Oficialía Mayor de Desarrollo Humano será la encargada de aprobar y entregar las licencias de funcionamiento de establecimientos que prestan servicios de Internet al usuario una vez determinadas y canceladas las obligaciones tributarias municipales.

ARTÍCULO 17.- (AUTORIDADES TÉCNICOS – OPERATIVAS). Son autoridades técnico – operativas:

- a) La Dirección de Desarrollo y Bienestar Ciudadano,
- b) La Dirección de Salud,
- c) La Dirección de Recaudaciones,
- d) Las Subalcaldías, y
- e) La Policía Urbana.

ARTICULO 18.- (DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y BIENESTAR CIUDADANO). Tiene la facultad de coordinar e intervenir en la supervisión y control de estos establecimientos, así velar y proteger los derechos de las personas en general y otras disposiciones vigentes, así como la tramitación de las solicitudes de funcionamiento de establecimientos que prestan servicio de Internet al usuario, aplicando las presentes normas.

ARTÍCULO 19.- (DIRECCIÓN DE SALUD). Tiene a su cargo expedir el Certificado de Higiene y Saneamiento ambiental, aplicando las presentes normas.

ARTÍCULO 20.- (DIRECCIÓN DE RECAUDACIONES). Tiene a su cargo la aprobación y entrega de las Licencias de Funcionamiento y el Padrón Municipal, en coordinación con las Direcciones de Salud y de Desarrollo y Bienestar Ciudadano.

ARTÍCULO 21.- (SUBALCALDIAS). Son las instancias operativas de supervisión y control con facultades coercitivas de las normas de funcionamiento de los establecimientos que prestan servicios de Internet al usuario.

ARTÍCULO 22.- (POLICÍA URBANA). Es la unidad encargada del cumplimiento de las políticas de control del Gobierno Municipal, respecto a la materia regulada en este reglamento.

ARTÍCULO 23.- (SOLICITUDES).

- I. Toda persona natural o jurídica que pretenda desarrollar actividades reguladas por este reglamento dirigirá su solicitud de autorización a través de memorial a la Oficialía Mayor de Desarrollo Humano.
- II. Las personas jurídicas formularán su petición adjuntando copia legalizada del reconocimiento de su personalidad jurídica y el poder notariado de su Representante legal.

ARTÍCULO 24.- (REQUISITOS). Toda solicitud deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Nombre y apellido del solicitante y del propietario del establecimiento o local en el que se desarrollará la actividad.
- b) Registro Único de Contribuyente.
- c) Certificado de Higiene y Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud de la H. Alcaldía Municipal.
- d) Ubicación del local o establecimiento dentro los lineamientos territoriales del municipio de La Paz.
- e) Formulario HAM-401 debidamente llenado, el que tendrá para efectos administrativos, la validez de una declaración jurada respecto de la información inscrita.
- f) Identificación del propietario, administrador y personal dependiente, incluido el guaría uniformado.
- g) Certificado de antecedentes emitido por la Policía Boliviana para el propietario y/o apoderado del establecimiento.

- h) Certificado de Registro de la Autoridad de Supervisión de Telecomunicaciones (SITTEL).

ARTÍCULO 25.- (PROHIBICIONES Y LIMITACIONES). Constituyen prohibiciones y limitaciones a las solicitudes los siguientes aspectos:

- a) La instalación de establecimientos ubicados a menos de doscientos metros de colegios y unidades.

ARTÍCULO 26.- (ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD). Cumplidos los requisitos se registrara la solicitud, que no implica la autorización de funcionamiento.

ARTÍCULO 27.- (PROCEDIMIENTO).

- I. En su primera etapa, corresponde a las Direcciones de Salud y de Desarrollo y Bienestar Ciudadano, analizar y examinar el contenido de las solicitudes y la naturaleza de la pretendida actividad a realizar, en el término de 15 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud.
- II. En su segunda etapa, los antecedentes de las solicitudes provocadas serán remitidas a la Oficialía Mayor de Finanzas, para que através de la Dirección de Recaudaciones, otorgue la Licencia de Funcionamiento y el Padrón Municipal de Contribuyentes, en un plazo no mayor de 15 días hábiles a los efectos del cumplimiento de pagos y obligaciones tributarias municipales

ARTÍCULO 28.- (RECURSOS DE REVOCATORIA DE LAS SOLICITUDES). El rechazo a la solicitud de autorización para el funcionamiento de establecimientos, emitida por la Oficialía Mayor de Desarrollo Humano, puede ser impugnado por el interesado a través de Recurso de Revocatoria.

ARTÍCULO 29.- (RECURSO JERARQUICO). Resuelto el recurso de revocatoria, el recurso jerárquico presentado ante la Oficialía Mayor de Desarrollo Humano, será remitido ante el H. Alcalde Municipal para el conocimiento y resolución de dicho recurso.

ARTÍCULO 30.- (INFRACCIONES). A los efectos del presente reglamento, concluyen infracciones:

Leves:

- a) La prestación de servicios y la celebración de espectáculos o actividades recreativas, quebrantando la prohibición o suspensión ordenada por la autoridad correspondiente.
- b) La prestación de espectáculos o actividades, supuestamente recreativas, que atenten contra las buenas costumbres y la moralidad pública.
- c) El ingreso de personas en estado de ebriedad.
- d) Recibir prendas u otros objetos a cambio de recibir el servicio de Internet.

Graves:

- a) La negativa u obstaculización al ejercicio de las inspecciones o controles reglamentarios, establecidos por el Gobierno Municipal de La Paz.
- b) La negativa a la exhibición de los documentos que autorizan el desarrollo de las actividades reguladas por este reglamento y la identificación personal del propietario, administrador y/o personal dependiente ante autoridad competente.
- c) La admisión de niñas, niños y adolescentes en horarios escolares, uniformados y/o portando útiles escolares.

Gravísimas:

- a) La apertura de establecimientos que prestan servicio de Internet al usuario, que no tengan la autorización expresa del Gobierno Municipal.
- b) Expendio de bebidas alcohólicas o cualquier otra sustancia controlada.
- c) El ingreso de niñas y niños menores de 12 años después de hrs.20:00.
- d) La violación al precinto de clausura.

ARTÍCULO 31.- (SANCIONES). Se aplican las sanciones, para todas aquellas infracciones leves, graves y gravísimas previa notificación de las autoridades Técnico Operativas mencionadas en el Artículo 7mo. De acuerdo con su graduación establecida en el artículo 20, siendo éstas:

Leves:

- a) Multa económica BS. 200.
- b) Primera reincidencia: Multa económica de Bs. 300 y suspensión temporal de actividades mientras no pague la mencionada multa.
- c) Segunda reincidencia: Multa económica de 400 y suspensión temporal por 8 días.
- d) Tercera reincidencia: Clausura definitiva.

Graves:

- a) Multa económica de Bs. 400.
- b) Primera reincidencia: Multa económica de Bs. 500 y suspensión temporal de 15 días.
- c) Segunda reincidencia: Multa económica de Bs. 600 y suspensión temporal de 3 meses.

- d) Tercera reincidencia: Clausura definitiva.

Gravísimas:

- a) Clausura definitiva.

ARTÍCULO 32.- (REQUISITOS TECNICOS).

- a) Ambientes específicos para el uso del servicio de Internet.
- b) Optimas condiciones de equipamiento de maquinas.
- c) Seguridad en la conexión de las maquinas y/o redes.
- d) Protección ante sobretenciones.
- e) El espacio mínimo requerido estará de acuerdo al Anexo A) sobre el total de maquinas aptas para el establecimiento.
- f) El horario de funcionamiento debe ser de 8:30 a.m. a 22:30.
- g) Puerta de escape.
- h) Sistema y/o alarma de incendio.
- i) Ambientes separados para servicios de Internet y juegos en red.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- La Oficialía Mayor de Desarrollo Humano, a través de la Dirección de Salud elaborará estadísticas de solicitud de funcionamiento de establecimientos que prestan servicios de Internet al usuario, anteriores del presente Reglamento.

SEGUNDA.- La Oficialía Mayor de Finanzas, a través de la Dirección de Recaudaciones, elaborará estadísticas, de las Licencias de Funcionamiento y del Padrón Municipal de los establecimientos que prestan servicio de Internet al usuario, otorgadas con anterioridad a la vigencia del presente Reglamento.

TERCERA.- Se consolidan como válidas todas las licencias de funcionamiento de establecimientos que prestan servicios de Internet al usuario, aprobadas antes de la vigencia del presente Reglamento.

CUARTA.- Todos los establecimientos que prestan servicios de Internet al usuario, previstos en el párrafo precedente, adecuarán sus instalaciones espaciales de acuerdo al presente Reglamento hasta el 30 de marzo del año 2010.

QUINTA.- Toda nueva autorización de Licencia de Funcionamiento, deberá obligatoriamente observar fiel y estrictamente el presente Reglamento.

Los establecimientos que cambiaran de propietario o razón social y que estuvieran ubicados dentro de los 200 metros de unidades educativas, no podían ser reabiertos con otra razón social o con otro propietario en cumplimiento al presente Reglamento.

SEXTA.- Se abrogan todas las ordenanzas y resoluciones municipales, así como reglamentaciones internas, contrarias a lo dispuesto en el presente reglamento.

ANEXO A

CATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN SERVICIOS DE INTERNET AL USUARIO

CONCEPTO	1^a CATEGORÍA	2^a CATEGORÍA	3^a CATEGORÍA
Espacio mínimo del establecimiento	45 m2	30 m2	15 m2
Total de maquinas disponibles	1- 27 PC	1- 17 PC	1- 8 PC
Área de circulación	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Personal de asistencia del servicio con conocimiento Informático.	1 personas	1 persona	solo el encargado
Baño	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Guardia uniformado	obligatorio	no indispensable	no indispensable

BIBLIOGRAFIA

- ✓ Ajata I., (2007). “La Prensa, editoriales Asociados” [en línea]:
<http://www.laprensa.com.bo/noticias/30-12-07/30_12_07_nego1.php>
[Consultada 20/03/08]
- ✓ Asensio, Pedro de Miguel, Derecho Privado de Internet. Madrid, Editorial Civitas 2001. P.75-76
- ✓ Arce Jofré José Alfredo, “Informática y Derecho”, Edición Ibij (Instituto Boliviano de Investigaciones Jurídicas), Bolivia, 2003.
- ✓ Argeri Saúl A, Diccionario de Derecho Comercial y de la Empresa, 1982.
- ✓ Aristos, Diccionario Ilustrado de la Lengua Española, editoriales Ramón Sopena, Barcelona, 1978.
- ✓ Fernandois A.V. (2006). “Derecho Constitucional Económico Santiago de Chile, Ediciones Universidad Católica de Chile, 2° ed., Tomo I, p.124.”[en línea]:
<<http://www.info-centro-24.com/proveedores-internet-bolivia.html>>
[Consultada 20/03/08]
- ✓ Beccary,(2006).“estructurabolivia”[en línea]:<wordpress.com/2006/06/09/Internet-2/>[Consultada 6/06/08]
- ✓ Bassi, R. (2007). “Diccionario Internet, Medios de Comunicación” [en línea] :<[http:// www.Rox@arda.com.ar.Versión2.0](http://www.Rox@arda.com.ar.Versión2.0)>[Consultada 01/08/08]
- ✓ Cabanellas Guillermo, Diccionario Jurídico, 1988.
- ✓ Carpio Gonzales Luis Alberto del, Delito contra el Honor de las personas a través del Internet, 2001.
- ✓ Claros Conchary Carlos Magno. Bases Jurídicas de la Elaboración de una Ley de Comercio Electrónico y Firma, 2001.
- ✓ Carrara Carlos M., Hilda N. Batto – Susana Czar de Zalduen, Félix A. Nazar Espeche, Derecho Informático, edición Desalma, Buenos Aires, 1987.

- ✓ Everett M. (1998). *Latin America On-line: The Internet, development and democratization.*
- ✓ Fridman Thomas L, *Globalización*, 1999.
- ✓ Ferreyra Cortez Gonzalo, *Internet pasó a paso*, Editorial Alfaomega S.A. de C.V., México, 1998.
- ✓ Fernández Esteban, María Luisa. *Nuevas tecnologías, Internet y derechos fundamentales.* Editorial Mc Graw Hill, Madrid, 1998, p. 102.
- ✓ Fernández M., A. M. (2000). "INTERNET EN LINA: EXPERIENCIAS Y PROYECCIONES, Delft University of Technolog, Faculty of Architecture" [en línea]: <<http://www.a.m.fernandezmaldonado@bk.tudelft.nl>> [Consultada 06/06/08]
- ✓ Fernández M., A.M. (2001). "Oportunidades y riesgos del ciberespacio latinoamericano, Universidad Tecnológica de Delft"[fuera de línea]: <<http://www.a.m.fernandez-maldonado@bk.tudelft.nl>>[Consultada 06/06/08]
- ✓ Fernández-Maldonado, A.M. (2000). *Internet en Lima: experiencias y proyecciones.*
- ✓ Garrote Fernández-Díez, Ignacio. *El Derecho de Autor en Internet.* La directiva sobre derechos de autor y derechos afines en la sociedad de la información. Editorial Comares, Granada, 2001, p.67 y ss.
- ✓ Habermas, Jürgen. *La inclusión del otro, estudios sobre teoría política.* Editorial Paidós, Barcelona, 1999, p. 154, pp.161-162.
- ✓ Hilbert, M. R. (2001). *Latin America on its path into the digital age: where are we*, Serie Desarrollo Productivo 104, ECLAC, June 2001.
- ✓ Hess A., C. "Diccionario Básico de Derecho Informático e Informática Jurídica"[en línea]: <<http://www.hess-cr.com/secciones/der-info/diccionario/d.shtml>> [Consultada 27/04/08]
- ✓ Ley de Telecomunicaciones N° 1632, Editorial s.r.l., La Paz, 1995.

- ✓ López Monterrey Marco Antonio Álvaro, Fraude Informático en la Republica de Bolivia La Regulación Jurídica del desarrollo y aplicación del Sistema Informático, 2001.
- ✓ Loza G., R. (2007). "Internet primeros pasos, edición Scribd"[en línea]: <http://www.diadelinternet.bo/index.php?option=com_content&task=view&id=6&Itemid=6>[Consultada 30/08/08]
- ✓ Maney Kevin, USA Today, agosto 1999.
- ✓ Microsoft, Encarta, 2007, 1993-2006, Microsoft Corporation.
- ✓ Mora, José Luis y Molino Enzo, Introducción a la Informática, México, 1974.
- ✓ Moscoso Delgado Jaime, Introducción al Derecho, edición Juventud, Bolivia, 1995.
- ✓ Nueva Constitución Política del Estado, sección X; de los derechos de las usuarias y usuarios de las consumidoras y consumidores.
- ✓ Papesschi Andrés. G. Congreso Argentino de Sociedad Argentina de Cardiografía, Informática Medica, 2007.
- ✓ Proyecto de Ley (037/06-07) de Documentos, Firmas y Comercio Electrónico, Honorable Consejo Nacional.
- ✓ Rodríguez Andrés Felipe C., Asistente: Ing. Martha Clavijo, en el Resumen Ejecutivo en desarrollo del contrato para la elaboración de una Propuesta Integral para la Provisión de Servicios a través de la Red de la Internet en Bolivia, agosto 2000.
- ✓ Rich, J. (2000). "Building the Latin American Internet"[en línea]:<<http://In: The New York Times on the web>>[consultada 07/03/08]
- ✓ Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL). "BOLIVIA"[en línea]:<[http:// www.sittel.gov.bo/menstt.htm](http://www.sittel.gov.bo/menstt.htm)>[consultada 19/05/08]
- ✓ Soriano J. (1996). Systematization of the Peruvian Scientific Network Experience, Ponencia presentada en la Conferencia Inet 96, Lima.
- ✓ Sanders Donal H., Informática Presente y Futuro, Editorial MC Graw – Hill en español, 1999.

- ✓ Toffler Alvin y Toffler Heidi, Las Guerras del Futuro, editorial Plaza y Janes, España, 1994.
- ✓ Tracy LaQuey/Jeanne Ryer, Que es Internet, edición Addison – Wesley Iberoamericana, U.S.A., 1995.
- ✓ Unete Telecomunicaciones,(2007).[en línea]:
<<http://www.unete.bo/historia.html>>[29/04/08]
- ✓ Un reporte reciente da cuenta de 15 millones de usuarios hispano-norteamericanos (Pew Internet, 2001).
- ✓ Valdez Julio Tellez, Derecho Informático, 2da. Edición, México, 1996.
- ✓ Villoro Toranzo Miguel, Introducción al Estudio del Derecho, edición Porrúa, México, 1975.
- ✓ (2000),[en línea]:
<<http://www.nytimes.com/2000/12/07/technology/07DATA.html> (11-12 - 2000)> [consultada 05/03/09]
- ✓ [en línea]:
<http://www.es.wikipedia.org/wiki/Espa%C3%B1a#Ciencia_y_tecnolog.C3.ADA> [consultada 17/02/09]
<<http://www.ecuanex.net.ec/constitucion/indice.html>>
- ✓ “ES/Servicios/AccesoInternet/Regulacion/Paginas/Preguntas_Frecuentes.aspx”[en línea]:
<<http://www.mityc.es/telecomunicaciones/es->>[consultada 24/02/09]

ANEXOS

DATOS OBTENIDOS DE CAE 2007

POR LA OFICIALIA MAYOR DE PROMOCIÓN ECONOMICA

Macrodistrito	Servicios de transmisión de imágenes y datos por red e Internet
Cotahuma	147
Max Paredes	69
Periférica	96
San Antonio	50
Centro	155
Sur	76
Mallasa	3
Total	596

Fuente CAE 2007

ORG JURIDICA	Frecuencia	Porcentaje
UNIPERSONAL	576	96,6
SOCIEDAD COLECTIVA	8	1,3
SRL	8	1,3
SA	1	0,2
OTRO	2	0,3
NS/NR*	1	0,2
Total	596	100

* No Sabe no Responde

Fuente CAE 2007

TENENCIA	Frecuencia	Porcentaje
PROPIA	110	18%
ALQUILADA	437	73%
ANTICRETICO	34	6%
OTRO	4	1%
NS/NR*	11	2%
Total	596	100

* No Sabe no Responde

Fuente CAE 2007

TIENE PRESTAMO	Frecuencia	Porcentaje
SI	150	25,2
NO	417	70,0
NS/NR*	29	4,9
Total	596	100,0

Fuente CAE 2007

ASISTENCIA TECNIC	Frecuencia	Porcentaje
SI	90	15,10
NO	484	81,21
NS/NR*	22	3,69
Total	596	100

* No Sabe no Responde

Fuente CAE 2007

TAMAÑO	Frecuencia	Porcentaje
Microempresa	572	95,97
Pequeña Empresa	24	4,03
Total	596	100

Fuente CAE 2007

Regulación de los centros de acceso al Internet y cyber cafés.

(Resolución No. 073-02-CONATEL-2005)

CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL

Considerando:

Que el avance tecnológico ha impulsado el crecimiento de nuevas tecnologías sobre diferentes servicios y aplicaciones de telecomunicaciones como la Internet, cuya utilización debe masificarse, debido a la gran variedad de aplicaciones;

Que la Resolución 399-18-CONATEL-2002, publicada en el Registro Oficial 643 de 19 de agosto del 2002, contiene las normas que regulan de manera adecuada la prestación de servicios que ofrecen los cyber cafés o centros de información y acceso a la red Internet, sin embargo es necesario incorporar aspectos relacionados con el uso de voz sobre Internet;

Que el plan de conectividad y las políticas de masificación de Internet establecidas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones requieren la participación de diferentes estamentos de la sociedad, así como marcos regulatorios flexibles que permitan el acceso de la gran mayoría de la población a la red de Internet;

Que en comisión conformada por delegados de los miembros del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, se analizaron los mecanismos adecuados para el funcionamiento y operación de los centros de información y acceso a la red de Internet o "Ciber Cafés";

Que la regulación debe basarse en criterios objetivos, no discriminatorios, proporcionales y transparentes; y,

En ejercicio de sus facultades legales,

Resuelve:

Expedir **LA REGULACIÓN DE LOS CENTROS DE ACCESO A INTERNET Y CIBER CAFÉS.**

Art.1.-Definir como “Ciber Cafés” a los “Centros de información y acceso a la red de Internet”, que permiten a sus usuarios acceder a dicha red mediante terminales de usuario final, en un punto, local o ubicación determinados, abiertos al público o a un grupo definido de personas, mediante el uso de equipos de computación y demás terminales relacionados.

Art.2.-Se prohíbe expresamente la prestación de servicios de telecomunicaciones finales o portadores sin contar con el título habilitante correspondiente y solo se los podrá prestar mediante convenios de reventa, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.

Art.3.-La voz sobre Internet podrá ser ofrecida por los centros de información y acceso a la red de Internet o “Ciber Cafés” de acuerdo a las siguientes condiciones:

- a. La voz sobre Internet podrá ofrecerse exclusivamente para tráfico internacional saliente, prohibiéndose su utilización para la realización de llamadas locales, regionales, llamadas de larga distancia nacional, llamadas a servicios celulares o llamadas a servicio móvil avanzado;
- b. El número de equipos terminales asignados para uso de voz sobre Internet, en ningún caso podrá exceder del 25% (veinticinco por ciento) de la capacidad total de terminales instalados para atención al público en los “Centros de información y acceso a la red Internet” o “Ciber Cafés”;
- c. Los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés” que cuenten con dos (2) o tres (3) terminales totales, podrán asignar solo uno para uso de voz sobre Internet;

- d. Los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés” que ofrezcan voz sobre Internet, de conformidad con lo señalado en los literales a) y b) del presente artículo requerirán únicamente de un certificado de registro, de conformidad con el artículo 7 de la presente resolución;
- e. Los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés” deberán presentar semestralmente a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones reportes relacionados con las aplicaciones prestadas por los ciber cafés en los formatos a publicarse en la página web del CONATEL; y,
- f. Los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés” deberán presentar semestralmente a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones, reportes relativos al tráfico de voz que cursan por Internet en los formatos a publicarse en la página web del CONATEL.

Art.4.-Se prohíbe a los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés” el uso de dispositivos de conmutación, tales como Gateways o similares que permitan conectar las llamadas sobre Internet a la red telefónica pública conmutada, a las redes de telefonía móvil celular o del servicio móvil avanzado y de esta manera permitan la terminación de llamadas en dichas redes.

Art.5.-Quedan excluidos de la presente regulación los establecimientos que deseen ofrecer voz sobre Internet y que no cumplan con las condiciones establecidas en los artículos 3 y 4 de la presente resolución, independientemente de la facilidad tecnológica que utilicen; dichos establecimientos deberán sujetarse a lo que se establece en el “Reglamento del servicio de telefonía pública”.

Art.6.-Quedan excluidos de la presente regulación los locutorios, cabinas y otros establecimientos que ofrezcan el servicio de transmisión de voz, ya sea por medio de conmutación de paquetes o utilizando conmutación de circuitos.

Estos establecimientos deberán sujetarse a lo que se establece en el “Reglamento del servicio de telefonía pública, o a la reventa de servicios”.

Art.7.-Los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés”, previo a su operación, tienen que obtener un registro en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, para lo cual deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Para personas naturales:

- Solicitud dirigida al señor Secretario Nacional de Telecomunicaciones.
- Copia del RUC.
- Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del peticionario (para solicitantes ecuatorianos), o copia del pasaporte debidamente visado (para solicitantes extranjeros).
- Copia del contrato firmado con el respectivo proveedor del servicio de Internet autorizado (ISP).
- Copia del contrato firmado con la empresa de servicios portadores o de servicios finales que provea el enlace hacia el ISP.
- Formulario de registro a publicarse en la página web del CONATEL, el cual deberá contener como información mínima:
 - i. Tipo de red utilizada: cableada o inalámbrica.
 - ii. Detalle del número total de terminales.
 - iii. Detalle del número de terminales destinados para navegación.
 - iv. Detalle del número de terminales destinados para voz sobre Internet.
 - v. Diagrama esquemático de la red a implementarse en el establecimiento.

Para personas jurídicas:

- Solicitud dirigida al señor Secretario Nacional de Telecomunicaciones.
- Copia de la escritura de constitución de la compañía o en caso de sociedades extranjeras, de la que contenga su domiciliación en el Ecuador.

- Copia del nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil. Las sociedades extranjeras presentarán, por su lado, copia del respectivo poder, asimismo inscrito en el Registro Mercantil.
- Copia del RUC.
- Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal de la compañía.
- Copia del contrato firmado con el respectivo proveedor de Internet autorizado (ISP).
- Copia del contrato firmado con la empresa de servicios portadores o de servicios finales que provea el enlace hacia el ISP.
- Formulario de registro a publicarse en la página web del CONATEL, el cual deberá contener como información mínima:
 - i. Tipo de red utilizada: cableada o inalámbrica.
 - ii. Detalle del número total de terminales.
 - iii. Detalle del número de terminales destinados para navegación.
 - iv. Detalle del número de terminales destinados para voz sobre Internet.
 - v. Diagrama esquemático de la red a implementarse en el establecimiento.

Art.8.- Los ciber cafés que utilicen redes de área local inalámbricas, a fin de obtener el certificado de registro correspondiente, deberán cumplir con lo establecido en el Art. 23 del Reglamento de Radiocomunicaciones (Resolución 556-21-CONATEL-2000, publicado en el Registro Oficial 215 del 30 de noviembre del 2000).

Art.9.-Una vez presentada la documentación completa para el registro de “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés” y luego del análisis favorable correspondiente, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, procederá a entregar el certificado de registro, previo el pago de los derechos correspondientes.

Art. 10.- Por derechos de registro, los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés”, cancelarán a la Secretaría el valor de trescientos dólares (300), por una sola vez.

Adicionalmente, por concepto de costos administrativos de la emisión del certificado de registro, los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés”, cancelarán a la Secretaría el valor de cien (100) dólares.

Los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés”, cancelarán a la Secretaría el valor único de cien (100) dólares, en los siguientes casos:

- Cuando dispongan de sólo dos (2) terminales totales.
- Cuando operen en zonas rurales y urbano marginales determinadas por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés” que ofrezcan servicio sin costo directo o indirecto al usuario, estarán exentos del pago de cualquier rubro por registro o emisión del certificado. Para el efecto, deberán probar documentadamente su condición de proveedores de servicios gratuitos.

Art. 11.- El certificado de registro, tendrá vigencia por un año y deberá ser renovado en el transcurso de los sesenta (60) días previos a su terminación, para lo cual deberá remitirse el formulario de registro con la información actualizada allí requerida y, posteriormente, realizar el pago de los derechos correspondientes por concepto de costos administrativos de la emisión del certificado de registro. De no solicitarse la renovación dentro del plazo establecido, el certificado de registro caducará sin necesidad de notificación alguna.

Art. 12.- De registrarse cambios en la operación de los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés”, ya sea en el tipo de red, número de terminales o proveedores de los servicios portadores y/o finales, así como del ISP, estos cambios deberán ser registrados en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, máximo 30 días luego de ser realizados.

Art. 13.- Dentro del “Plan de difusión y masificación del uso de Internet” y de las políticas del Consejo Nacional de Telecomunicaciones para la conectividad en el Ecuador se crea el “Plan Internet para todos”, bajo los siguientes principios de operación:

8. El objetivo del “Plan Internet para todos” es promocionar, facilitar y permitir el acceso de los sectores más vulnerables de la sociedad, que por su condición económica, social, cultural, étnica o localización geográfica tienen escasa posibilidad de acceder a la red de Internet.
9. Los “Centros de información y acceso a la red Internet” o “Ciber cafés” que deseen formar parte del “Plan Internet para Todos” podrán manifestar su voluntad expresa de hacerlo al momento de registrarse en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones o en cualquier momento posterior, una vez obtenido el correspondiente registro.
10. Como prestación social al ser parte del plan deberá permitir el uso del 40% del total de los terminales para navegación gratuita y correo electrónico a los miembros de gremios, asociaciones, fundaciones o instituciones que sean designadas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones como beneficiarios del plan.
11. La aplicación de este plan para la navegación gratuita y correo electrónico se realizará por 4 horas diarias, de conformidad con el horario establecido en el registro, el cual deberá ser debidamente difundido.
12. En casos especiales la Secretaría podrá autorizar a los “Centros de información y acceso a la red Internet” a conectarse a los proveedores del servicio de Internet mediante enlaces propios, siempre y cuando se verifique la

imposibilidad de medios de acceso de empresas debidamente autorizadas o que la calidad de los servicios finales o portadores en dicha localidad no garantiza la calidad del servicio.

13. Aquellos “Centros de información y acceso a la red Internet” que participen del “Plan Internet para todos” se encuentran exentos del pago de derechos establecidos en el artículo diez de la presente resolución.
14. Sin perjuicio de que en el futuro el Consejo Nacional de Telecomunicaciones incluya otros gremios, asociaciones, fundaciones o instituciones, se consideran beneficiarios del “Plan Internet para todos” a:
 - a. Alumnos de instituciones de educación primaria, secundaria y superior;
 - b. Docentes de instituciones educativas;
 - c. Médicos colegiados; y,
 - d. Personal de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.

Art. 14.- Salvo el caso expresado en el artículo trece, numeral 5, la red de acceso entre los “Centros de información y acceso a la red de Internet” o “Ciber Cafés” y los proveedores de servicios de valor agregado, puede presentarse bajo las siguientes modalidades:

- a. Mediante un contrato de servicios portadores, con una empresa debidamente autorizada; o,
- b. Utilizando servicios finales, con una empresa debidamente autorizada.

Art. 15.- Las actividades de los establecimientos regulados por el presente instrumento, serán supervisadas y controladas por la Superintendencia de Telecomunicaciones de acuerdo con la ley.

Art. 16.- Los establecimientos regulados por el presente instrumento tienen la obligación de prestar, en todo momento, las facilidades del caso a la Superintendencia de Telecomunicaciones para la inspección de las instalaciones y para que se realicen las pruebas necesarias que permitan

determinar si el funcionamiento del establecimiento está conforme con el registro correspondiente. No será necesaria notificación escrita previa para la inspección.

Art. 17.- Los actuales titulares de registros vigentes emitidos por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, deberán adecuar su funcionamiento y operación a las disposiciones que constan en esta resolución y en un plazo no mayor a sesenta días (60) contados desde su publicación en el Registro Oficial. Sin perjuicio de lo anterior, se aclara que tales titulares podrán seguir realizando sus actividades al amparo de los registros concedidos.

Art. 18.- Las infracciones serán aquellas establecidas en la Ley Especial de Telecomunicaciones.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Esta resolución deroga la 399-18-CONATEL-2002.

Segunda.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, 25 de enero del 2005.

REQUISITOS GENERAL EN EL FORMULARIO ÚNICO DE INSPECCIÓN.

CONCEPTOS	CARACTERÍSTICAS	CUMPLE NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Espacio del establecimiento			
Área de circulación			
Servicios higiénicos (pisos impermeables con desagües, paredes revestidas con azul hasta con 1.80 mts. Alto, lavamanos, implementos de aseo, jabón, secador y papel higiénico y baterías completas en buen estado.			
Guardia uniformado (locales con mas de 45 mts ²)			
Extintor (ubicación y función)*			
Conexiones eléctricas adecuadas (cableductro) *			
Ventilación Apropiada.			
Iluminación Apropiada			
Tacho basurero con su respectiva tapa y bolsa desechable. *			
Ubicación a mas de 200 metros de Unidades Educativas.			

**Requisitos exigidos en Formulario Único de Impuestos.*

DECLARACIÓN DE CONTRIBUYENTES DE LA REPÚBLICA DE CHILE.

DECLARACION DE CONTRIBUCION DE

PATENTE

CAMBIO DE DOMICILIO

DE _____

CAMBIO RAZON SOCIAL

DE _____

(Para actividades Primarias, Secundarias y Terciarias)



INDIVIDUALIZACION DEL CONTRIBUYENTE		REQUISITOS
<p style="text-align: center;">Nombres, Apellidos o Razón Social</p> <hr/> <p style="text-align: center;">RUT</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Dirección Comercial, Calle, N°, Dpto., Local, Oficina</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Dirección Particular, Calle, N°, Dpto., Local, Oficina</p> <hr/>	<p style="text-align: center;">Representante Legal</p> <hr/> <p style="text-align: center;">RUT Representante Legal</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Fono</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Fono</p> <hr/>	<p>a) PATENTE</p> <p>PERSONA NATURAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopia Cédula de Identidad. 2. Contrato de Arriendo, declaración jurada de arriendo o de autorización de cesión del local, indicando N° de Rol de Avalúo. 3. Certificado de Antecedentes (para Patente de Alcohol). 4. Declaración Jurada Ley de Alcoholes N° 19.925 (disponible en Notarías). 5. Fotocopia de Título Profesional legalizada ante notario (para Patentes Profesionales). 6. Resolución Sanitaria 7. Autorización junta vecinos (para patente de alcohol) 8. Fotocopia de la Iniciación de Actividades. <p>SOCIEDAD</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Lo solicitado en 2, 3 (de los socios), 4, 5 más: 10. Extracto de Constitución de la Sociedad. 11. Fotocopia de RUT de la Sociedad. 12. Fotocopia de C. de Identidad del Representante Legal de la Sociedad.
GIRO PRINCIPAL		
<p>ACTIVIDAD : <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Industrial</p> <p> <input type="checkbox"/> Negocio Único <input type="checkbox"/> Casa Matriz <input type="checkbox"/> Sucursal <input type="checkbox"/> Cooperativa</p> <p>Otro (especificar): _____</p>		
MONTO DEL CAPITAL PROPIO DE LA EMPRESA		
<p>Declaración Jurada</p> <p>Declaro bajo juramento que el capital propio de mi negocio o empresa asciende a la suma de: \$ _____</p> <p style="text-align: right;">Firma Contribuyente</p>		
<p><small>IMPORTANTE: D.L. 3.063, Art. 53: El contribuyente cuya declaración constituya engaño respecto al monto de su Capital Propio o que se negare a proporcionar los antecedentes a que se refiere el Art. 24 y 25, será sancionado con una multa hasta el 200% del valor que correspondiere a la patente respectiva.</small></p>		
INFORME INSPECCION MUNICIPAL	N°	FECHA
<p style="text-align: center;">INSPECTOR</p> <p>SANTA CRUZ, de de</p>	<p style="text-align: center;">DIRECTOR DE OBRAS MUNICIPALES</p>	
SOLICITUD DE RESOLUCION SANITARIA		N°
<p style="text-align: right;">Firma y Timbre Dpto. Rentas y Patentes</p>		
<p>PATENTE TOTALMENTE TRAMITADA: Fecha / /</p>		
<p>RESPECTO DEL LOCAL</p> <p>Propiedad Antigua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración Jurada que data de antes de 1930. <p>Parte de Casa Habitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración Jurada que ocupará menos del 49% de la construcción o DFL2 con alteraciones. <p style="text-align: center;">SOBRE LA CONSTRUCCION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permiso de edificación u Obra menor con certificado de recepción. <p><small>NOTA: Cuando se trate de una solicitud de Patente de Alcoholes, se deberá consultar a la Junta de Vecinos respectiva, informe de Carabineros y aprobación Concejo Municipal.</small></p>		

ORIGINAL