

Los Desiertos Digitales de San Francisco: Cómo el Chinatown de San Francisco y otros vecindarios se quedan atrás en la brecha digital

El acceso a Internet de banda ancha confiable y de alta velocidad es cada vez más esencial para el empleo, la educación, la comunidad y las economías locales sostenibles. Sin acceso a un Internet constante, rápido y asequible, muchas personas enfrentan barreras para trabajar desde casa, tomar clases, hacer sus tareas y acceder a citas médicas virtuales. Las pequeñas empresas se pierden del crecimiento económico. Desafortunadamente, en San Francisco, la potencia tecnológica del país, este recurso crítico no es universalmente accesible, dejando a las comunidades de color de bajos ingresos y con dominio limitado del inglés (LEP) en gran medida aisladas del mundo digital.

Chinese for Affirmative Action (CAA) realizó una investigación para entender mejor el alcance y escala de las desigualdades digitales en Chinatown y otras comunidades de color en San Francisco. Utilizamos múltiples metodologías para nuestra investigación: una revisión de políticas federales, estatales y locales; entrevistas con funcionarios gubernamentales; entrevistas con docenas de residentes, líderes y socios de la comunidad; estudios de caso de puntos de acceso a Internet; y análisis cuantitativos de precios y velocidades de Internet para 105 direcciones residenciales y comerciales seleccionadas al azar en los 11 Distritos de Supervisión de San Francisco. Nuestros resultados no fueron sorprendentes, pero demuestran el trabajo que deben realizar los formuladores de políticas de San Francisco para cerrar la brecha digital:

Resultados

Toda la Ciudad:

- Para AT&T, uno de los proveedores de servicios de Internet más grandes de San Francisco, las direcciones en vecindarios de alta pobreza tenían mucho menos acceso a planes con velocidades de 100 Mbps o más rápidas en comparación con las direcciones en vecindarios de baja pobreza. Esto significa que los planes más lentos en vecindarios de alta pobreza cuestan aproximadamente lo mismo que los planes de alta velocidad en vecindarios de baja pobreza. Los vecindarios con mayor pobreza obtienen menos por el mismo precio.

Disponibilidad:

- Casi la mitad de los hogares de Chinatown (44%) no tienen una suscripción a Internet de banda ancha y, entre aquellos que la tienen, la percepción común entre los residentes y las pequeñas empresas es que el Internet es lento y poco confiable en su comunidad.
- El servicio de Internet de alta velocidad no está ampliamente disponible. De los nueve proveedores de Internet de banda ancha disponibles en la comunidad, solo uno ofrece cable de alta velocidad (Comcast). Aunque dos proveedores de servicios de Internet ofrecen fibra, la cobertura es escasa, si no inexistente.

Costo:

- La encuesta de Kai Ming Head Start a 71 padres de Chinatown encontró que 29 (40.8%) de las familias experimentan estrés sobre su capacidad para pagar el servicio de Internet.
- Los pacientes predominantemente de bajos ingresos de North East Medical Services no pueden pagar los costos mensuales de Internet ni siquiera con el crédito mensual de \$30 del Programa de Conectividad Asequible (ACP). El ACP es un programa federal a corto plazo para hacer que el servicio de Internet sea más asequible para los hogares de bajos ingresos.
- Los planes de mayor velocidad a menudo tienen un precio de descuento inicial, donde los precios aumentan después de un año. Para los residentes de bajos ingresos de Chinatown que dependen del acceso a Internet para estudiar, trabajar y recibir atención médica, estas son prácticas predatorias.
- Nuestro estudio de caso de planes de Internet disponibles en dos direcciones, una en Chinatown y otra en North Beach, muestra que a los residentes en las direcciones de North Beach se les ofrecen velocidades máximas de Internet que son seis veces más altas que las velocidades máximas ofrecidas a los residentes en las direcciones de Chinatown al mismo costo a pesar de estar a solo 0.4 millas, o cinco cuadras, de distancia.

Velocidad y Confiabilidad:

- Los residentes de Chinatown que sí tienen acceso a Internet lo consideran lento e inestable, lo que les dificulta el uso de Zoom y otras plataformas de videoconferencia o *streaming*. Estas bajas velocidades son especialmente prevalentes en residencias de ocupación de una sola habitación (SRO) y aumentan la dificultad para trabajar desde casa o cursar clases virtuales. Por ejemplo, a los niños les resulta difícil mantener la concentración con pausas o fallas técnicas durante sus clases de instrucción.
- AT&T cuesta \$60 al mes en Chinatown para un cliente de CAA. El alto costo de Internet es una barrera importante para las familias en Chinatown, donde el 33% vive por debajo de la línea de pobreza. Sin embargo, a pesar del alto precio, los residentes se quejan de que Internet es “muy lento e inestable”. Un residente señaló que a veces le toma 30 minutos para enviar tres fotografías.
- La lentitud del Internet significa que las empresas de Chinatown pierden la capacidad de aceptar pagos sin efectivo, lo que les permitiría generar más ingresos y hacer crecer su negocio. Un líder comunitario de Chinatown que trabaja con empresas locales dijo: "Una de las razones por las que los restaurantes optan por el efectivo es porque las máquinas de tarjetas de crédito son muy lentas debido a la mala conexión a Internet, lo que hace que las empresas pierdan ingresos".
- De acuerdo con el conjunto de datos federales de Indicadores de Necesidad de Banda Ancha, las velocidades medianas registradas en Chinatown en 2021 fueron de 59 Mbps de descarga y 10 Mbps de carga, muy por debajo de las velocidades de banda ancha recomendadas propuestas de 100 Mbps de descarga y 25 Mbps de carga de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC).

Accesibilidad:

- Registrarse para el servicio de Internet, incluyendo planes de Internet con descuento para hogares de bajos ingresos, es un desafío para las comunidades LEP debido a la falta de acceso a Internet, apoyo en el idioma y alcance.

- Estadísticas recientes muestran que el 47% de los hogares de Chinatown no tienen una computadora de escritorio o portátil.
- Cuando los residentes y las empresas tienen problemas o interrupciones en el servicio, no reciben soporte técnico oportuno y adecuado en su idioma. De acuerdo con nuestras conversaciones, AT&T y Comcast carecen de soporte técnico y al cliente adecuado en cantonés, el idioma principal hablado entre los residentes de Chinatown.
- En Chinatown, las solicitudes de servicio de Internet pueden tardar tres meses en solucionarse.
- Los proveedores de servicios de Internet ofrecen paquetes de Internet asequibles, como el plan Internet Essentials de Comcast, pero es un proceso tedioso y requiere conocimientos digitales y de inglés para registrarse. Las investigaciones muestran que los planes de Internet exigidos por el gobierno diseñados para familias de bajos ingresos, como el plan Internet Essentials de Comcast, son demasiado lentos para confiar en ellos.

Elección:

- Solo hay tres opciones de Internet de fibra y cable de alta velocidad en Chinatown: Comcast, Sonic y Wave. Sin embargo, la fibra es prácticamente inexistente, lo que significa que los residentes solo tienen una opción de Internet de alta velocidad. Esta falta de opciones genera altos precios para los residentes de Chinatown.

La falta de Internet de calidad, confiable y asequible en Chinatown sirve de ejemplo de cómo las decisiones políticas, la falta de inversiones específicas y la negligencia social pueden conducir a desiertos de Internet, especialmente en comunidades de color y aquellas sin acceso completo al idioma. Como resultado del escaso acceso a Internet confiable, los niños se atrasan en el aprendizaje; las familias no pueden conectarse a servicios esenciales, carreras y oportunidades laborales en línea; las personas mayores quedan aisladas; las empresas pierden ingresos; y en general, las comunidades se pierden de la movilidad económica. Instamos a la ciudad a:

1. **Ampliar el programa Fiber to Housing de San Francisco y proporcionar Internet de fibra de alta velocidad gratuito a todos los vecindarios de bajos ingresos a través de una sólida colaboración comunitaria.**
2. **Responsabilizar a los Proveedores de Servicios de Internet que prestan servicios a los residentes de San Francisco de brindar acceso a Internet de calidad y de bajo costo al exigir a todos estos Proveedores a:**
 - a. Publicar velocidades mínimas garantizadas.
 - b. Proporcionar información de precios, incluyendo aumentos de precios, descuentos por tiempo limitado y planes para personas de bajos ingresos en un lenguaje sencillo y accesible.
 - c. Brindar soporte técnico y al cliente en los 10 idiomas más hablados en la ciudad, de acuerdo con los últimos datos del Censo.
3. **Publicar el Cuadro de Mando de Equidad Digital antes del 1 de julio de 2024 y comprometerse a recopilar datos y presentar informes anualmente.**

Acerca de CAA

Chinese for Affirmative Action (CAA) se fundó en 1969 para proteger los derechos civiles y políticos de los estadounidenses de origen chino y promover la democracia multirracial en los Estados Unidos. Hoy en día, CAA es una voz progresista en nombre y representación de la comunidad asiática americana e isleña del Pacífico en general. Abogamos por un cambio sistémico que proteja los derechos de los inmigrantes, promueva la diversidad lingüística y remedie la injusticia racial y social.