



Bogotá D.C., 23 de abril de 2021

Doctor

SERGIO MARTÍNEZ MEDINA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC

Calle 59 A bis No. 5- 53

Ciudad

Asunto: Comentarios al documento Análisis del servicio de acceso a internet en la isla de San Andrés.

Respetado doctor Martínez,

Una vez conocida la publicación del documento en mención, desde COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP., UNE TELECOMUNICACIONES S.A. y EDATEL S.A. ESP., - en adelante TIGO, agradecemos a la CRC el espacio para manifestar nuestra posición y comentarios al documento expedido, no sin antes mencionar que estamos de acuerdo en que este tipo de estudios permiten definir y conocer el estado de los servicios de telecomunicaciones en los mercados relevantes y en ese sentido, destacamos que, tal como se menciona en el documento, la prestación del servicio de internet en la Isla ha ido mejorando en los últimos tres años y actualmente se cumplen los parámetros de calidad establecidos en la regulación.

Dentro del documento, la CRC contempla la mayoría de los factores que inciden en el desarrollo de proyectos para la masificación y acceso a los servicios de internet, móvil y fijo en la isla de San Andrés. No obstante, resulta importante que, dentro del desarrollo del análisis, y especialmente dentro de las conclusiones, se haga un mayor énfasis y se incluyan puntos y aclaraciones respecto a temas como los altos costos, calidad de los servicios de transporte, restricciones que existen para la implementación de los servicios de internet en la Isla y la baja disponibilidad de personal capacitado para las labores de operación y mantenimiento de redes de fijas y móviles. En nuestro entender, son las problemáticas citadas las que impiden que la isla de San Andrés pueda ser equiparada en cuanto a despliegue de infraestructura con municipios del mismo clúster.

Ahora, en el objetivo conjunto tanto de la CRC como de los PRST de poder realizar avances tecnológicos y lograr la masificación de internet (móvil y fijo) en la isla, es decir prestar servicio de internet con calidad a costos eficientes, se encuentra como principal limitación las barreras de despliegue de infraestructura de la Isla, las cuales cobran una gran relevancia al momento de mejorar la calidad de prestación del servicio de internet, así como los costos elevados para desplegar la infraestructura en la isla. Con el fin de lograr ampliar la capacidad de conexión entre Tolú y San Andrés es necesaria entonces una reducción de costos, entre los cuales se encuentran de manera prioritaria, aquellos asociados al servicio



portador ofrecido por el administrador del cable submarino hacia San Andrés, el cual, tal como se menciona en el documento, es prestado de manera exclusiva por parte de EIA.

En nuestro entender, aun cuando se trate de un prestador exclusivo del servicio, deben tenerse en cuenta factores como: i) no se tuvo en cuenta la amortización de la inversión para la construcción e instalación del cable submarino, puesto que los recursos destinados para tal fin fueron entregados por el Estado en virtud del contrato de fomento y por ello, el retorno a la inversión se obtiene en un menor tiempo, adicionalmente, ii) a pesar de que las tarifas de EIA están sujetas a la modalidad de tarifa que determina que “a más años contratados, menor el valor máximo”, los precios exigidos por EIA siguen siendo muy elevados, superando ya los USD\$300 por Mbps, costos que ni siquiera son comparables con conexiones tipo satelitales.

Las condiciones de prestación del servicio siguen siendo impuestas por EIA en su condición de proveedor exclusivo y único habilitado para la operación de infraestructura de fibra óptica entre isla y el continente. Esta situación debería no solo incluirse dentro de las conclusiones del estudio, sino ser analizada por el ente regulador a efectos de que no se generen prácticas abusivas que vayan en detrimento no solo de la prestación del servicio, sino también de la libre competencia y que nos lleven a un escenario de prácticas monopolísticas o propias de posiciones de dominio.

Si se tiene en cuenta que uno de los objetivos es el de potencializar el uso de las TIC en la Isla y mejorar la calidad de vida de sus habitantes, consideramos que mejorar las condiciones de acceso para los PRST es una buena forma de incentivar el crecimiento de la inversión y mejora de calidad en los servicios de internet en San Andrés. Lo anterior, podría significar menores tarifas para los usuarios, sin que los costos sean en su totalidad asumidos por los PRST, quienes deben garantizar indicadores de calidad, que dependen de la capacidad de transmisión, entre otras variables, y quienes, en caso de incumplirlos, pueden verse sancionados de manera económica.

Por otro lado, también en relación con las barreras para el despliegue de infraestructura en la Isla, si bien la CRC menciona en el documento algunos avances en este sentido, es importante mencionar que sigue existiendo, además de las condiciones de vida, hábitos de consumo, y estructura laboral y productiva, la falta de personal capacitado que limita actividades intrínsecas de la operación y el mantenimiento de las redes de telecomunicaciones. La Oficina de Control, Circulación y Residencia (OCCRE), tomó medidas para proteger al Archipiélago frente a temas de desarrollo poblacional, medio ambiente y los recursos naturales, no obstante, esta oficina burocratiza y demora cualquier tipo de atención en los servicios operativos de las redes de telecomunicaciones en la Isla, donde, debido a la carente presencia de personal capacitado, los PRST se ven en la necesidad de transportarlo desde el continente. Sin embargo, los demorados procesos para obtener los permisos de trabajo que no contemplan atención de emergencias, derivan en largas afectaciones del servicio y por lo tanto, en una deficiente prestación del mismo y con ello, en una mala percepción por parte de los usuarios.

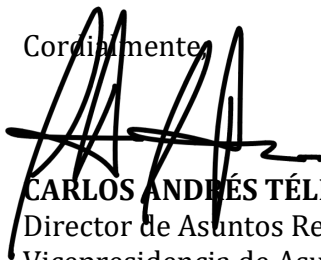
También como parte de las conclusiones del documento se establece que si bien, se observa que en la Isla de San Andrés se cumple con los parámetros de calidad establecidos en la regulación vigente, las velocidades de acceso a Internet en la Isla se encuentran muy por debajo de las ofrecidas en el resto del país, y que la mala percepción del servicio por parte de los usuarios (nativos y turistas), se debe a deficiencias del servicio durante video llamadas, streaming, y juegos. Sin embargo, no se menciona que estas aplicaciones están directamente relacionadas con las capacidades de transmisión en UpLink, lo cual hace parte de los servicios con elevados costos que ofrece el carrier EIA.

En relación con las altas tarifas observadas en el mercado minorista, la CRC menciona que se deben “posiblemente por las altas tarifas cobradas por EIA para la provisión del servicio portador”. Es esa la razón y no otra, razón por la cual, se reitera, solicitamos a la CRC para que no solo establezca esta como la causa principal de la mayoría de dificultades para la prestación del servicio en la Isla, sino además para que, en consecuencia, se hagan los análisis y se tomen las medidas correspondientes para que se haga una reducción de los costos de prestación del servicio y no se generen prácticas abusivas por parte del proveedor exclusivo, único habilitado para la prestación del mismo.

Finalmente, hacer un llamado a la Comisión para que las conclusiones del documento sirvan de insumo para el despliegue de acciones y en ese sentido, se tomen las medidas encaminadas a obtener la disminución de las tarifas en el servicio portador, aumentar el soporte a los servicios de energía (prestado por la empresa SOPESA), y facilitar los trámites para el ingreso de personal técnico capacitado a la Isla, lo cual permitirá mejorar las condiciones, calidad, y velocidad de los servicios de internet (móvil y fijo), los cuales se encuentran actualmente por debajo de las ofrecidas en el resto del país y con ello, tanto los habitantes de la Isla, como los visitantes de la misma puedan acceder a aplicaciones y servicios del ecosistema digital, en condiciones similares a los usuarios en el continente, generando una mejor percepción del servicio por parte de los usuarios.

En los anteriores términos, ponemos en conocimiento de la Comisión nuestros comentarios esperando que los mismos sean tenidos en cuenta y en consecuencia se lleven a cabo acciones concretas para mejorar la calidad del servicio de internet en la Isla de San Andrés.

Cordialmente,



CARLOS ANDRÉS TÉLLEZ RAMÍREZ

Director de Asuntos Regulatorios, Implementación e Interconexión.
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos