

Bogotá, 30 de enero 2025

Señores

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC**

Mail: [mercadoportador@crcom.gov.co](mailto:mercadoportador@crcom.gov.co)

Calle 59<sup>a</sup> Bis No. 5-53 Ed. LINK piso 9

Ciudad

**ASUNTO:** COMENTARIOS A LA PROPUESTA REGULATORIA  
**“PROMOCIÓN DE LA CONECTIVIDAD Y COMPETENCIA EN EL  
MERCADO PORTADOR”**

Respetados Señores,

La Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia- **ASOTIC**, presenta para consideración de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC sus observaciones a la propuesta regulatoria de *Promoción de la Conectividad y Competencia en el Mercado Portador*.

### **COMENTARIOS GENERALES**

En primer lugar, queremos resaltar el trabajo adelantado por la CRC, pues es evidente la necesidad de tomar acciones tanto frente a la prestación del servicio Portador, como frente a aquellos proveedores que venden la capacidad a nivel mayorista para la prestación del servicio de internet fijo.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que es necesario presentar los siguientes comentarios con el fin de evitar confusiones y posibles errores en la regulación.

➤ **NECESIDAD DE REVISION INTEGRAL PARA DAR CLARIDAD.**

Como bien ha sido señalado, consideramos que la intervención de la CRC es necesaria y frente a esta iniciativa se observan como fortalezas del Proyecto: (i) regular el mercado portador a nivel municipal, lo que permite un control más granular y dirigido a evitar monopolios y abusos de posición dominante, (ii) La creación de indicadores de Calidad como el de "Disponibilidad del servicio portador por municipio" permite evaluar objetivamente la calidad del servicio y garantizar su cumplimiento, (iii) Publicidad: La obligación de los proveedores de publicar sus ofertas de condiciones, promueve la transparencia y equidad en la contratación entre proveedores mayoristas y minoristas, (iv) La implementación de una Metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), garantiza un enfoque estructurado para evaluar el impacto de la regulación y facilita la mejora continua de las normativas. Finalmente resaltamos la Participación Sectorial, dado que se evidencia una consulta a diferentes agentes del sector, lo que permite recoger diversas perspectivas y mejorar la calidad de la regulación.

Pese a lo anterior, consideramos que el proyecto es confuso y puede generar falta de comprensión e inconvenientes en su entendimiento.

Lo anterior lo señalamos pues si bien el proyecto de resolución tiene como descripción ***“Por la cual se establecen condiciones regulatorias para la provisión del servicio portador en Colombia y se dictan otras disposiciones”***, se hace un análisis conjunto tanto del servicio portador, como del servicio de internet fijo mayorista y minorista, dificultando el entendimiento de cada uno de los servicios y en ocasiones llevando al lector a confundir cuando se está en presencia del servicio Portador y cuándo se está en presencia de una venta exclusiva de capacidad de internet y sus efectos.

Si bien no desconocemos la importancia de estos dos servicios y su relación, en el proyecto de Resolución pareciera desconocerse que el servicio Portador sirve como soporte para múltiples servicios y se fijan reglas como si éste fuera exclusivo del servicio de internet fijo. Es más, el proyecto regulatorio

pareciera igualmente considerar, que cuando se está en presencia de una venta únicamente de capacidad, este hecho se enmarcaría en el servicio Portador, situación que respetuosamente solicitamos aclarar.

De acuerdo con lo anterior y de la forma mas respetuosa, solicitamos revisar de manera integral el objeto de la resolución, analizando cada servicio dentro de su definición y separando claramente las obligaciones frente a uno y otro servicio.

Con preocupación manifestamos que es la primera vez que muchos de nuestros afiliados manifiestan confusión con la lectura de un proyecto regulatorio, lo que debe llevar a la revisión integral de la forma como ha quedado redactada la propuesta.

Finalmente consideramos que para mejorar la claridad del documento, se recomienda agregar una sección específica con la clasificación del servicio portador y su diferenciación con otros servicios mayoristas, asegurando que la regulación propuesta se aplique de manera precisa al ámbito correspondiente. Igualmente sugerimos establecer criterios claros para la fijación de tarifas que eviten abusos en la negociación entre proveedores mayoristas y minoristas, exigir a los proveedores garantías de redundancia en la infraestructura para minimizar fallos en la disponibilidad del servicio e incluir entre otros, mecanismos de monitoreo y ajustes periódicos para evaluar la efectividad de la regulación y realizar mejoras necesarias.

#### ➤ **OBSERVACIONES A LOS ANALISIS REALIZADOS.**

Observamos que de acuerdo con los comentarios enviados por ASOTIC a la primera fase del proyecto, la CRC pudo evidenciar las relaciones contractuales desequilibradas entre mayoristas y minorista tanto del servicio portador como en la prestación del servicio de venta de capacidad de internet:

*“(...) la CRC evidenció la presencia de una variedad de características y condiciones suscritas por el mayorista para la prestación del servicio,*

*que puede constituirse en sustento de una relación asimétrica entre las partes involucradas y, adicionalmente, que en la provisión del Internet fijo residencial los ISP no contratan exclusivamente el servicio portador, como servicio mayorista, sino que pueden contratar este servicio con otros conexos o, incluso, canales dedicados de Internet” ( Pág. 17)*

En este sentido, para ASOTIC es acertada la decisión de la CRC de estructurar un problema adicional al formulado en la primera fase del presente proyecto, denominado: «*Asimetría de información entre los proveedores de servicios mayoristas y minoristas de Internet fijo en Colombia*» (Pág. 17). Así como de precisar en el Objetivo del proyecto la implementación de acciones que “*disminuyan la asimetría de información entre los proveedores mayoristas y los minoristas de Internet fijo*” (Pág. 29).

Sin embargo, el hecho de haber evidenciado estos dos problemas relacionados, no puede llevar a la confusión de los servicios prestados.

En este contexto, y frente a los problemas que se presentaban tanto con la negociación del servicio portador, como con la compra de capacidad; tal y como lo señalamos en los comentarios a la primera fase, cuando la regulación considera la negociación bajo contratos de interconexión o de acceso, se tiene mayor rigurosidad y garantía en sus negociaciones.

En tal sentido en el documento soporte de la propuesta, vemos que la CRC realiza el análisis de la prestación del servicio portador como una relación de acceso, señalando que:

*“Dado que este servicio de transporte opera en un ámbito mayorista y depende de la puesta a disposición de dichos recursos, su funcionamiento necesariamente se enmarca en una relación de acceso. Esto implica que el proveedor de portador habilita los recursos de su red, tanto físicos como lógicos, de manera que el proveedor de servicios de Internet pueda garantizar la entrega del servicio al usuario final” (Pág. 41)*

*“Es importante mencionar que la regulación de la CRC sobre las relaciones de acceso entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones desde el punto de vista técnico, económico y jurídico es una herramienta de promoción de la competencia, en la medida en que, al establecer reglas claras sobre cómo los operadores deben compartir infraestructura en general e, incluso, instalaciones esenciales, se pueden crear condiciones para que nuevos competidores entren al mercado y para que se equilibren las condiciones de negociación entre los agentes que interactúen en el mismo” (Pág. 45)*

Sin embargo, revisando las medidas propuestas por la CRC sobre la “Oferta de condiciones para la provisión de los servicios mayoristas de telecomunicaciones a proveedores de internet fijo residencial”, estas no son suficientes para limitar el poder de quien ostenta la infraestructura o capacidad y que como se ha evidenciado en algunos municipios ejerce su posición abusiva en las condiciones económicas y en la desconexión del servicio, esto con el efecto de que el PRST de Internet fijo tiene que asumir, mayores costos para lograr brindar el servicio.

**Respecto a la alternativa definida para la “Temática 1. Mejora en la Calidad de la Prestación del Servicio Portador”**, llamamos la atención a la CRC que los hallazgos identificados en el documento soporte aplican para la prestación del servicio portador, sin distinción geográfica, y afecta directamente la calidad del servicio de Internet fijo residencial municipal, por lo que es necesario que las medidas de calidad, referente al cumplimiento de umbrales propuestas se extiendan a toda la prestación del servicio portador, considerando la clasificación de los municipios en grupos con base en las inversiones de acuerdo con lo planteado en la propuesta regulatoria:

*“Frente a los anteriores hallazgos es importante **destacar que la existencia de afectaciones en la calidad del portador puede impactar directamente la calidad del servicio de Internet fijo residencial municipal debido a que los ISP municipales dependen del segmento mayorista para obtener acceso a la red troncal de Internet.** Si esta infraestructura presenta problemas como alta latencia, pérdida de paquetes o fluctuaciones en el ancho de*

*banda, esas deficiencias se trasladan directamente al servicio que el ISP ofrece a los usuarios residenciales” (NSFT) (Pág. 51)*

**Sobre la Temática 2: relación entre proveedores de servicios mayoristas de telecomunicaciones y proveedores del servicio de internet fijo residencial (ISP-IFRE)**, se debe reforzar que los acuerdos entre proveedores mayoristas y minoristas deben ser monitoreados para evitar situaciones de abuso de poder o interrupciones de servicio injustificadas. Esto garantizaría condiciones justas para todos los actores del mercado.

Finalmente, es necesario que la CRC precise cuales son los servicios que hacen parte de los “Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones”. Esto teniendo en cuenta que en el documento soporte se señala que “*esta Comisión amplía los objetivos trazados para esta iniciativa, con el fin de incluir en sus análisis otros servicios mayoristas de telecomunicaciones que son insumo para el suministro de Internet fijo residencial”*. (Pág. 29). Y El objetivo general del proyecto relaciona tanto Portador como Proveedor Mayoristas “*Implementar acciones que reduzcan el impacto de la falta de competencia efectiva en los mercados mayoristas de portador sujetos a regulación ex ante, y que disminuyan la asimetría de información entre los proveedores mayoristas y los minoristas de Internet fijo”* (Pág. 29), así como esta presentado el Objetivo las acciones aplicarían en un caso para Portador (falta de competencia) y otras para Proveedor Mayorista (Asimetría de Información), lo que finalmente lleva a una confusión de las medidas y en quienes recaen las mismas.

## **COMENTARIOS ESPECÍFICOS AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN**

Partiendo de la necesidad de revisar de forma integral la propuesta, a continuación, se presentan algunas recomendaciones puntuales.

- ARTÍCULO 1. Adicionar las siguientes definiciones al Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016:
  - «*AFECCIÓN DEL SERVICIO PORTADOR: Se produce cuando la indisponibilidad del servicio supera los 60 minutos ininterrumpidos e impide la prestación del servicio de Internet fijo por parte del Proveedor de Servicio de Internet (ISP), independientemente de si la causa es atribuible o no al proveedor del servicio portador.*».

La definición del servicio pareciera llevar a la conclusión que únicamente se presentan afectaciones en la prestación del servicio de Internet Fijo, por lo que respetuosamente y en línea con lo señalado en los comentarios generales se solicita revisar y ampliar el alcance.

- ARTICULO 2:  
quedará así:

#### **CAPÍTULO 12.**

#### **~~CONDICIONES PARA PUBLICIDAD DE LAS OFERTAS EN EL MERCADO PORTADOR~~ APLICABLES A LOS SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **SECCIÓN 1.**

#### **~~OBLIGACIONES~~ CONDICIONES PARA PUBLICIDAD DE LAS OFERTAS EN EL MERCADO PORTADOR**

**ARTÍCULO 4.12.1.1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.** La presente ~~resolución (Resolución CRC 4776 de 2015)~~ sección tiene como objeto definir las condiciones necesarias para que las ofertas en el mercado de transporte entre los diferentes municipios del país sean suministradas de manera pública y transparente.

~~Las disposiciones previstas en la presente resolución (Resolución CRC 4776 de 2015)~~

La ampliación definiendo que son las “Condiciones aplicables a los servicios mayoristas de Telecomunicaciones”, genera dudas frente al verdadero alcance que se pretende con la modificación.

- Esta SECCIÓN 2, debe venir acompañada de la claridad del servicio al que aplica con el fin de evitar confusiones con la prestación del servicio Portador.

**SECCIÓN 2.**

**CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES A PROVEEDORES DE INTERNET FIJO RESIDENCIAL.**

**ARTÍCULO 4.12.2.1. OBLIGACIÓN DE IMPLEMENTAR UNA OFERTA DE CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES A PROVEEDORES DE INTERNET FIJO RESIDENCIAL.**

*Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que provean un servicio mayorista de telecomunicaciones que sea insumo para que un proveedor de servicio de internet suministre el servicio de internet fijo residencial deberán implementar una oferta de condiciones que será publicada en un lugar visible en su página web.*

*Tanto la implementación de la oferta de condiciones publicada por primera vez, como cualquier modificación, deberá ser informada a la CRC una vez se publique. Para efectos de la publicación de modificaciones, se deberá adjuntar los respectivos soportes y*

- **ARTÍCULO 4.12.2.2. CONTENIDO DE LA OFERTA DE CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES A PROVEEDORES DE INTERNET FIJO RESIDENCIAL.**

En los derechos y obligaciones de los ISP se solicita ajustar el numeral 2 de los derechos y obligaciones del ISP en los mismos términos de lo definido en el numeral 3 de las Obligaciones del ofertante, así:

- iv. Derechos y obligaciones del ISP: El ISP que acepte la oferta de referencia tendría al menos los siguientes derechos y obligaciones  
(...)

2. Recibir oportunamente la factura, a través del mecanismo que este haya elegido, físico, electrónico o digital, y en las fechas acordadas.

Respecto al derecho que tendría el proveedor del servicio contratado, es decir el portador, de “*terminación del contrato de forma anticipada, para lo cual deberá avisar al ISP con una antelación de al menos tres meses a la fecha en la que se materializaría la terminación*” y sobre las “*Causales de suspensión y terminación del acuerdo*”, establecida en el ARTÍCULO 4.12.2.2, preocupa



que bajo estas condiciones general el Portador establezca condiciones que les permita seguir abusando de su posición para la desconexión de los servicios.

En las condiciones técnicas la CRC define “Relación y descripción de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)”, dejando a decisión del Oferente-Portador las condiciones de calidad de la prestación del servicio. Sin embargo, las condiciones de calidad para garantizar la prestación del servicio mayorista deben ser definidas por el marco regulatorio del sector, y no dejarla a consideración de un operador. En este sentido, más que un ANS, lo que se debe garantizar es la calidad en la prestación del servicio y los mecanismos de información de los incidentes de calidad, este último tal y como lo identifica la CRC en el numeral 2.

Sobre los Mecanismos de información de incidentes de calidad, se sugiere revisar los medios por los cuales se reportarán las fallas, esto teniendo en cuenta que en el párrafo dos del numeral 2 señala que “*Estos mecanismos de información podrían ser establecidos mediante páginas web o plataformas*” y en el numeral 3 indica *Estos indicadores de atención aplican a todos aquellos medios con los que cuente el ofertante (telefónico, virtual, mensajes de texto, aplicativos, tickets, casos, etc.)*. Por lo que se sugiere en el numeral 2 no se limite los mecanismos solo a páginas web o plataformas.

Respecto a las Condiciones Económicas, aunque la CRC establece la publicidad de la información, se continua bajo el margen de libertad del oferente de definir las condiciones económicas para la prestación de sus servicios, afectando principalmente a pequeños prestadores del servicio de internet fijo residencial. Por lo que es prioritario que la CRC defina las condiciones económicas y tarifaria que deben regir la prestación de los servicios mayoristas, tal como el modelo de interconexión de telefonía, que eviten unas condiciones inequitativas en la prestación de los servicios, solicitamos prestar especial atención al caso de San Andrés.



Agradecemos su atención y esperamos que se tomen las medidas que permitan solucionar los inconvenientes que actualmente se presentan con el servicio portador y con la venta de capacidad en el servicio mayorista de internet.

Cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Galé Mallo Agudelo". The signature is fluid and cursive, with the first and last names being the most prominent.

**GALÉ MALLO AGUDELO**  
Presidenta ASOTIC

