

116751000G-0043

Bogotá D.C., 6 de febrero de 2025

Doctora

Claudia Ximena Bustamante
Directora Comisión de Regulación de las Comunicaciones

internet-comunitario@crcom.gov.co

Asunto: Proyecto Internet Comunitario

Señora Directora

En seguimiento a nuestra participación en el proceso de consulta pública sobre la regulación del Servicio de Internet Fijo Comunitario (IFC), reiteramos nuestro compromiso con el acceso universal a internet y el cierre de la brecha digital en Colombia. Consideramos que es fundamental que todos los Proveedores de Servicios de Internet (ISP) operen bajo los mismos principios y en un entorno regulatorio equitativo, y siempre bajo la guía de los principios de modernización regulatoria y revisión de las cargas excesivas que pesan sobre los operadores de red y afectan sus sostenibilidad, que está adelantando la entidad.

La regulación no debe generar beneficios diferenciales que alteren la competencia, sino fomentar condiciones que incentiven la inversión y la sostenibilidad del sector. Por ello resulta clave evaluar la posibilidad de aliviar las cargas regulatorias sobre los operadores tradicionales, con el objetivo de promover un mercado más competitivo y eficiente.

Tras un análisis detallado de la propuesta de resolución, identificamos elementos que podrían generar efectos adversos en la sostenibilidad, la competencia justa y la protección de los derechos de los usuarios, a continuación presentamos nuestras principales preocupaciones y propuestas concretas para mitigar los riesgos asociados:

1. Exclusión del Régimen de Protección al Usuario (RPU) para PSICF

Ampliar la definición de servicios de Televisión comunitaria, agrupándolos como servicios comunitarios, implica la exclusión de los Proveedores de Servicios de Internet Comunitario Fijo (PSICF) del RPU. Esta decisión puede comprometer la calidad del servicio, la transparencia en la operación y la protección de los usuarios. Lo anterior podría implicar los siguientes impactos negativos:

- Deterioro en la calidad del servicio: Sin incentivos regulatorios claros, los PSICF podrían no garantizar estándares adecuados en la prestación del servicio.
- Desprotección de los usuarios: Los clientes podrían enfrentar dificultades para presentar quejas y recibir respuestas oportunas.

- Competencia desleal: Los PSICF, al no estar sujetos a obligaciones similares a las de los operadores tradicionales, podrían ofrecer precios bajos a expensas de la calidad, afectando la competencia y a los usuarios del servicio.

Entendiendo las implicaciones de esta propuesta y las obligaciones normales de los operadores tradicionales, consideramos que, en lugar de una exclusión total del RPU, se debe establecer un régimen que mantenga estándares mínimos de calidad y atención al usuario sin generar cargas regulatorias desproporcionadas para ninguno de los ISP.

2. Simplificación de los Reportes de Información

Este punto representa un reto interesante: la simplificación regulatoria es un principio clave para la eficiencia del sector, si bien deben evitarse los siguientes efectos negativos:

- Falta de control regulatorio: La CRC tendría menos herramientas para monitorear la operación de los PSICF y detectar posibles irregularidades.
- Riesgo de subreporte de ingresos y usuarios: Algunos PSICF podrían reportar menos ingresos para evitar contribuciones y regulaciones.
- Menor transparencia del mercado: La falta de información suficiente podría afectar la toma de decisiones por parte de los actores del sector y los usuarios.

Por ello, proponemos implementar mecanismos de monitoreo eficientes y transparentes, como auditorías periódicas y sistemas de denuncia accesibles para los usuarios.

3. Implementación de un Modelo de Contrato Único para el Acceso Mayorista

La imposición de un contrato único para el acceso mayorista podría restringir la flexibilidad en la negociación entre ISPs mayoristas y PSICF, desincentivando la inversión en infraestructura. Esta propuesta podría generar los siguientes problemas:

- Falta de adaptación a realidades específicas: Un contrato rígido puede limitar la capacidad de los ISPs mayoristas para diseñar ofertas que respondan a las necesidades de cada PSICF.
- Sub-remuneración de costos e inversiones: Si los términos del contrato no garantizan una compensación adecuada, los ISPs mayoristas podrían reducir su inversión en redes.
- Riesgos legales y operativos: Una estructura contractual inflexible podría generar conflictos entre los ISPs mayoristas y los PSICF, afectando la continuidad del servicio.

En lugar de un modelo único, sugerimos establecer lineamientos generales que promuevan la transparencia y eficiencia en las negociaciones, permitiendo cierta flexibilidad en la adaptación de los contratos según las necesidades del mercado.

4. Flexibilidad en el Proceso de Desconexión

La falta de claridad en la regulación del proceso de desconexión podría afectar la continuidad del servicio y generar conflictos entre ISPs mayoristas y PSICF. Los principales riesgos asociados incluyen:

- Falta de supervisión de calidad: Si los ISPs mayoristas no pueden monitorear la calidad del servicio de los PSICF, los usuarios podrían resultar perjudicados.
- Riesgo de desconexiones abruptas: Si un PSICF incumple con sus pagos o estándares de servicio y no existen procesos claros de desconexión, los usuarios finales podrían sufrir interrupciones inesperadas.

Para mitigar estos riesgos, proponemos establecer cláusulas de calidad y mecanismos de monitoreo, y un proceso de desconexión gradual que garantice la continuidad del servicio para los usuarios finales.

Es importante entender, con base en los argumentos expuestos, que la regulación del Servicio de Internet Fijo Comunitario debe garantizar un equilibrio entre la simplificación regulatoria y la protección de los principios de competencia justa, inversión y sostenibilidad del sector. Es fundamental que todos los ISP operen bajo principios comunes sin generar ventajas diferenciales que alteren el mercado. Flexibilizar las obligaciones de los operadores tradicionales es la estrategia más efectiva para fomentar la inversión y garantizar servicios de calidad a todos los usuarios en Colombia.

(Original firmado)

MARIA FERNANDA BERNAL CASTILLO

Directora de Asuntos Públicos, Regulación y Mayorista