

116751000G-0334

Bogotá D.C., 17 de septiembre 2024

Doctora

Lina María Duque Del Vecchio

Directora Ejecutiva

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Ciudad

internet-comunitario@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios al documento de formulación del problema del proyecto que trata sobre las Condiciones Regulatorias para el servicio de Internet Comunitario Fijo.

Respetada Señora Directora,

Agradecemos este espacio para remitir nuestros comentarios al documento de formulación problema. De manera general consideramos adecuadas las condiciones regulatorias diferenciales que ya existen para los operadores de menos de 30 mil usuarios, que deben extenderse a todos los prestadores, para incentivar de manera adecuada las inversiones que mejoren la cobertura y propicien nuevos modelos de negocio con los agentes comunitarios de nivel local.

Además, vemos que cuando las comunidades establezcan su red de acceso de último kilómetro, deberán negociar la conexión a la red intermedia con los ISPs que ofrecen su infraestructura, bajo condiciones de mercado y el principio de la recuperación de sus costos. En el mismo sentido, en este proyecto la CRC debe tener en cuenta la crisis de sostenibilidad del sector que ha provocado la promoción de la entrada de nuevos agentes en un sector que requiere de una escala mínima para funcionar de manera rentable. También vemos que el reto que representa que los Proveedores del servicio de Internet Fijo Comunitario logren prestar efectivamente el servicio de Internet a nivel de la red de acceso a sus usuarios, va más allá de la regulación sectorial de telecomunicaciones, y está enmarcado en la capacitación en talentos y habilidades empresariales y organizacionales para los gestores de las comunidades organizadas.

La regulación actual es adecuada.

Hoy la Resolución CRC 6755 les permite a los Proveedores de Internet Fijo Comunitario de menos de 30 mil usuarios:

- Atender las PQRs presentadas a través de la línea telefónica sin contar con personal humano, cuando todas las interacciones en línea sean digitalizadas, o permitir que el usuario presente

cualquier PQR por ese medio, que debe estar disponible entre las 5:00 y las 0:00 horas los 7 días a la semana.

- Disponer de solo un medio virtual obligatorio de atención al usuario, página web o red social.
- Reportar a la CRC de forma anual, el resultado de la medición del nivel de satisfacción al usuario de los distintos medios de atención, y el certificado del auditor externo
- No reportar los formatos T.1.2. Planes tarifarios individuales y empaquetados de servicios fijos¹, T.4.2 Monitoreo de quejas, T.4.3 Indicadores de quejas y peticiones y T.3.3 Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones

Estas disposiciones se derivaron del ejercicio de la Comisión de identificar como problema la *“deficiencia de conectividad del servicio de internet fijo en las zonas rurales, apartadas y de difícil acceso”*¹, como causas:

- Dificultades para el despliegue de la infraestructura
- Baja oferta en la prestación del internet fijo
- Limitantes en la demanda del servicio
- Desincentivos para la prestación del servicio
- Baja capacidad de pago de los usuarios
- Bajo número de usuarios en esas zonas

Y como consecuencias

- Bajo aprovechamiento de los potenciales beneficios del uso de internet
- Imposibilidad de acceso al servicio con las velocidades adecuadas
- Baja apropiación del servicio de internet fijo
- Altos precios

Y aunque este nuevo documento bajo análisis incorpora un análisis de cadena de valor adecuado, no muestra ningún hecho de relevancia que haga que la formulación que derivó en la expedición de la resolución 6755 deba cambiarse. Por lo anterior, no se entiende que el nuevo problema sea que *“la regulación vigente no contempla las características y particularidades de la prestación del servicio de internet comunitario del Decreto 1079”*, causado según la CRC por la propia expedición del Decreto 1079.

A nuestro entender, el Decreto 1079 establece las condiciones para la provisión del internet fijo comunitario a los asociados, de forma autofinanciada y gestionada directamente por la misma comunidad, que no podrá superar los 3 mil acceso o los ingresos de las microempresas definidas en el Decreto 957 de 2019. Visto lo anterior, el problema a resolver es más bien una pregunta, si la regulación vigente es adecuada para cumplir los objetivos del Decreto 1079, a lo que estimamos responder que sí lo es, dado que el nuevo umbral de 3 mil usuarios está contenido en el anterior de 30 mil usuarios.

¹ CRC. “Promoción de la Conectividad a Internet Fijo en Zonas de Difícil Acceso”. Documento soporte Política Regulatoria y Competencia Abril de 2022. Página 12.

Así mismo invitamos a la Comisión a incluir en sus análisis de evaluación ex post su resolución 6577 para comprobar si las medidas que contiene han contribuido positivamente a la expansión de la cobertura del internet fijo en las zonas rurales y apartadas.

La normativa actual puede extenderse a todos los operadores.

Como bien se reseña en el documento analizado, el artículo 141 de la vigente Ley del Plan Nacional de Desarrollo establece que el MinTIC y la CRC, deben evaluar en los proyectos normativos la pertinencia de implementar medidas o reglas diferenciales para proveedores con menos de treinta mil accesos, con el objetivo de promover el servicio y acceso universal. Pero también hay que recordar que el segundo párrafo del mismo artículo les ordena a las mismas entidades *evaluar la pertinencia de adoptar medidas diferenciales para los proveedores que extiendan sus servicios a zonas no cubiertas o de difícil acceso, incentivando así el despliegue de infraestructura en áreas rurales y municipios priorizados por políticas públicas.*

Este mandato legal sirve de punto de partida, para que de manera conjunta la CRC y el MINTIC adopten medidas para que cualquier operador interesado en extender su cobertura y generar nuevos modelos de negocio con los operadores locales encuentre incentivos adecuados, como los de atender de forma totalmente virtual, o reducir las cargas administrativas de reportes arriba mencionadas.

Cuando las comunidades establezcan su red de acceso de último kilómetro, podrán negociar la conexión a la red intermedia con los ISPs que ofrecen su infraestructura, bajo condiciones de mercado.

Luego de revisar la matriz de impacto del proyecto, consideramos que se debe evitar la posibilidad de generar propuestas de regulación de precios que puedan afectar la libre competencia, intervenir los precios o imponer obligaciones desproporcionadas a los Proveedores de Servicios de Internet. La regulación de precios podría distorsionar el mercado, desincentivando la inversión en infraestructura o la mejora de los servicios, aspectos fundamentales para reducir la brecha de conectividad. La CRC debe concentrar sus esfuerzos en promover un ambiente de sana competencia, donde los operadores tengan incentivos para mejorar sus ofertas sin la necesidad de intervenciones que puedan desestabilizar el mercado.

Hay que considerar la crisis de sostenibilidad del sector provocada por la promoción de la entrada de nuevos agentes en actividades que exigen una escala mínima para operar de manera rentable.

Aunque el mandato del Decreto 1079 es taxativo, porque busca *aumentar el porcentaje de población que cuente con acceso a Internet, así como promover el mejoramiento en la prestación del servicio por parte de la misma comunidad*, la CRC debe enfocar sus políticas

en garantizar una competencia efectiva que no se mida solo por el número de operadores en el mercado, sino por la calidad y diversidad de los servicios ofrecidos. La entrada de más actores no asegura por sí misma un mercado más competitivo, ya que muchos nuevos participantes no tienen incentivos para mejorar la infraestructura o innovar. La institucionalidad TIC debe reevaluar su enfoque estructuralista que ha priorizado la entrada de nuevos operadores, y que ha distorsionado el mercado, afectando la competencia sostenible. Además, estudios económicos² sugieren que un exceso de operadores no siempre es beneficioso; el centro de la política pública debe ser el aprovechamiento de las economías de escala y la eficiencia, en lugar de aumentar el número de agentes. Debe promoverse un entorno donde la competencia se base en la mejora de servicios e infraestructura, evitando la fragmentación del mercado y garantizando un equilibrio entre proteger a nuevos participantes y fomentar la competencia real.

Los Proveedores del servicio de Internet Fijo Comunitario enfrentan varios retos antes de prestar efectivamente el servicio de Internet a nivel de la red de acceso a sus usuarios.

Las comunidades organizadas como Proveedores de Internet Fijo Comunitarios pueden considerar las siguientes estrategias para alcanzar sus objetivos:

1. Implementar programas de capacitación para que los miembros de la comunidad adquieran las habilidades necesarias para instalar, mantener y operar la infraestructura de internet, lo que requiere de planes de alfabetización digital para maximizar el uso y los beneficios del servicio.
2. Desarrollar modelos de negocio que aseguren la sostenibilidad financiera del servicio, como tarifas asequibles y planes de pago flexibles, y explorar opciones de financiamiento colectivo (crowdfunding) para proyectos específicos.
3. Colaborar con gobiernos locales y empresas privadas para obtener apoyo técnico y financiero. Las alianzas pueden incluir subsidios, donaciones de equipos y asistencia técnica para el despliegue y mantenimiento de la infraestructura.

Abordar todos estos desafíos requiere un enfoque integral que combine inversiones en infraestructura, políticas públicas favorables, y programas de capacitación y alfabetización digital, en los que estamos dispuestos a participar de manera activa.

Cordialmente,

(Original firmado)

MARIA FERNANDA BERNAL CASTILLO

Directora de Asuntos Públicos, Regulación y Mayorista

² "Cuatro son pocos y seis son muchos" (Selten); "Dos son pocos" (Opta, 2006); "2.5 son suficientes" (Noam, 2006),