

## **PROPUESTAS PARA MEJORAR Y FORTALECER LA DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET EN EL PAÍS**

### **CONTEXTO**

Si bien es sabido el 29 de julio del 2021 con la ley 2108 se estableció de forma expresa el acceso a internet como un servicio público esencial y universal, esta noticia fue muy bien recibida tanto por la población como por los prestadores del servicio.

Actualmente en Colombia hay un gran número de operadores legales de servicio de internet zonales y regionales, distintos a las grandes empresas reconocidas de telecomunicaciones, estos operadores minoristas son los responsables de que la conectividad en los territorios sea una realidad, sobre todo en las zonas rurales más apartadas. Estas pequeñas y medianas empresas han sido las responsables de conectar y cubrir la creciente demanda de internet debido al fenómeno que se presentó gracias a la pandemia, pero desafortunadamente en estos momentos no han sido visibilizados y tampoco han reconocido su importante labor en el territorio. Son estas empresas que además de prestar sus servicios ligados a la conectividad generan desarrollo en las regiones, no solo por el servicio que prestan, si no que a su vez son generadoras de empleo y aportan en la construcción de país con el pago de sus debidos impuestos.

Por esta razón la mesa sectorial de prestadores de servicio de internet del departamento de Arauca, hace un llamado al gobierno nacional para que verifique y reconozca cual es papel que desempeñan estas empresas territoriales en el país, y a su vez puedan cerciorarse de la capacidad instalada de red en los diferentes municipios, para confirmar cual es el aporte real en términos de conectividad nacional. Es importante que esta revisión se haga antes de implementar nuevas regulaciones que puedan afectar negativamente a la PYMES legales prestadores del servicio de internet, ya que en estos momentos se encuentran inermes, no solo en nuestro departamento sino en las demás regiones del país. Estamos seguros que con las políticas inclusivas propuestas por el actual gobierno nacional, podemos encontrar estrategias en cabeza del MINTIC que nos permitan de manera mancomunada conectar país.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

A pesar que se ha reconocido el acceso a internet como una herramienta transversal para el desarrollo de una nación, la mesa sectorial de prestadores de servicio de internet del departamento han evidenciado ciertas fallas en el esquema para la



universalización de este servicio en el departamento de Arauca y en el demás territorio nacional enumeradas así:

### **1. Falta del poder adquisitivo de la población para acceder al servicio de internet:**

Es claro que el servicio de internet hoy es tipificado como servicio esencial, pero la población vulnerable o de bajos recursos afrontan una falta de capacidad de pago, esto le impide adquirir el servicio de internet fijo, ampliando las brechas de desigualdad al acceso de información y conectividad. En Arauca que a pesar de que el 86% de los cascos urbanos cuentan con una cobertura total de la red de fibra óptica, esta es subutilizada dado que la adquisición del servicio por parte de sus habitantes es baja. Según las cifras presentadas, actualmente el departamento de Arauca cuenta con alrededor de 304.000 habitantes, con aproximadamente 25.000 conexiones a internet fijo reportada por las empresas legales a la CRC lo que sugiere una penetración del servicio por debajo de 9%, pero se aclara que las empresas que componen la mesa sectorial del departamento (KALU, WICOM, AVIDTEL e INTERPLUS) son las responsables del 50% de estas conexiones.

### **2. Falta de regulación de la cadena de distribución del servicio de internet.**

La falta de regulación en la prestación del servicio de internet se puede evidenciar en los diferentes niveles de su distribución. En estos momentos se puede identificar que hay un gran vacío jurídico y reglamentario entre el Carrier, el operador mayorista, y los operadores locales de internet. Los ISP locales tiene un gran número de deberes y obligaciones con el RPU (régimen de protección al usuario) por las fallas que presenten en sus servicios, y por el contrario los operadores mayoristas de internet no tienen ningún tipo de reglamentación o deber que los obligue a responder por la calidad de su servicio a los clientes de distribución minorista. Un ejemplo claro es el caso de Arauca al que solo llega la fibra dispuesta por el gobierno nacional y una privada, los cuales proveen a las empresas zonales canales dedicados y se distribuyen de manera local con redes internas propias de fibra óptica de los prestadores del servicio local. En este ejemplo puntual el gran problema de la prestación del servicio del Carrier y operador mayorista en la zona, es que, si poseen una falla por una afectación física o lógica de la troncal, no tienen redundancia o ningún tipo de respaldo que les permita activar un plan de emergencia con el fin de continuar ofreciendo el servicio al usuario final, afectando no solamente el servicio de internet sino también el servicio de voz. Para las ISP es inverosímil respaldar el suministro de transporte de datos, dado que no tienen la capacidad y de ser así esto triplicaría los costos del servicio; en estos momentos los Carrier y/o los operadores mayoristas no se hacen responsables de las fallas del servicio y es obligación de las ISP ofrecer respuesta y atención al usuario sin tener responsabilidad alguna del problema y menos en la solución. En conclusión, es



inadmisible que sea el operador local de internet quien deba asumir la responsabilidad legal por las fallas o por el mal funcionamiento de la entrega del servicio del Carrier y/o el operador Mayorista, esto produce una afectación directa en la calidad del servicio y como consecuencia en la competitividad de los municipios.

Por otro lado se encuentra la ilegalidad o “falsa legalidad” en la prestación del servicio; actualmente son muchos los requisitos y deberes que deben cumplir las ISP legales, pero al no haber regulación jurídica y técnica justa, cualquier persona natural o jurídica con un objeto social en la cámara de comercio como prestador de servicios de telecomunicaciones y con un registro TIC que es gratuito, puede llegar a contratar o proveer un servicio de internet a hogares, y a entidades públicas y privadas, esta situación no se trata solo de competencia desleal y de afectación en la calidad en la prestación del servicio, sino también afecta directamente al erario por la disminución en el recaudo de impuestos con la contribución al FONTIC y CRC por mencionar algunas, dado que estas empresas evaden y no reportan los usuarios que realmente atienden, afectando del mismo modo las cifras de conectividad del MINTIC en parámetros contemplados como son los ACCESOS FIJOS A INTERNET.

### **3. Falta de fortalecimiento al sector**

En estos momentos la inversión y fortalecimiento al sector por parte del estado ha sido incipiente, y eso evidencia en la falta de acompañamiento en los procesos que se han venido desarrollando por parte de los prestadores del servicio de internet en el territorio, además desconocen la capacidad instalada actual para prestar el servicio de internet local disminuyendo así la intención de inversión en cuanto a la ampliación de las redes se refiere. Los integrantes de la mesa sectorial de prestadores de servicio de internet del departamento, manifiesta que se han sentido vulnerables por los proyectos que desde el MINTIC se han lanzado a licitación presentados como subsidios, pero en realidad son incentivos al despliegue de infraestructura lo cual termina desplazando las inversiones de las ISP locales que con esfuerzo se han realizado, disminuyendo la cantidad de usuarios que atiende, ya que las empresas a las que se le adjudica estos contratos no ofrecen sus servicios a usuarios nuevos sino a usuarios que ya cuentan con el servicio local, impactando negativamente la fluidez económica de las empresas, y a su vez se ve reflejado directamente en la disminución de la oferta de empleo local.

### **4. Falta de confiabilidad de las cifras estadísticas, presentadas del sector**

Colombia TIC es un sistema de información integral, que reúne datos, variables e indicadores relevantes, sobre el sector de las tecnologías de información y las comunicaciones, pero en este momento no se está conforme con las cifras y sectores relacionados en sus informes trimestrales, dado que los parámetros usados para medir los niveles de conectividad en una región no se acercan a la



realidad y es presentada sin una verificación concienzuda que permita tener certezas de los resultados presentados, para poder tomar decisiones sobre el sector.

Un ejemplo verídico es el de las conexiones fijas a internet, la cual es tomada como conexiones fijas a internet sobre el número de habitantes de una región y no sobre el número de viviendas u hogares, este resultado desestima la conectividad ya que en un acceso fijo a internet se da en un domicilio donde fácilmente pueden acceder a este servicio 3 o más habitantes por punto. Esto disminuye ostensiblemente los indicadores de conectividad de acuerdo a conexiones de internet fijo se refiere, afectando directamente la toma de decisiones en cuanto a inversión u objeto de la inversión sea de origen privada o pública. También se evidencia una falta de obligatoriedad del reporte de información no solo por los prestadores del servicio minorista sino también de los Carrier y mayoristas, teniendo en cuenta que ellos también son operadores y consideramos que estos datos deberían ser recolectados para acceder a estadísticas que reflejen la calidad y cantidad del servicio que ellos proveen.

## PROPUESTAS

### **1. Subsidio al servicio de internet fijo a estratos 1 y 2 con la infraestructura existente e incentivando la ampliación de infraestructura rural.**

En concordancia con la ley 2108 que estableció el acceso a internet como un servicio público esencial y universal, se propone que este servicio sea subsidiado y llegue directamente a los sectores menos favorecidos de las regiones y directamente a las empresas regionales que ya se encuentra prestando los servicios de internet en el sector, impidiendo el desplazamiento de las ISP nacionales para evitar las ventajas competitivas. Se propone que este subsidio sea controlado y asignado por el gobierno a las empresas legales zonales que prestarían el servicio directamente a los usuarios beneficiados, para no convertir este subsidio en impedimento al fomento de la ampliación de red, es por esto que estas empresas locales deben ser las responsables y garantes de la prestación del servicio de calidad. Este modelo debe estar reglamentado y vigilado de forma estricta para cumpla a cabalidad su objetivo, el cual es garantizar el acceso y masificación del servicio de internet en las regiones pero usando la infraestructura instalada, para que así se pueda aumentar el número de usuarios de internet fijo en el área urbana y esto permitirá aumentar la inversión en la interconexión de los centros poblados y áreas rurales.

### **2. Regulación y supervisión de toda la cadena de distribución del servicio de internet, Carrier, operador mayorista, y operador minorista**

Se propone que desde el gobierno nacional se regule a todos actores activos de la cadena de distribución del servicio de internet (Carrier, Operador mayorista y





Operador minorista), para que cumplan a cabalidad todos los requerimientos necesarios para la prestación de sus servicios, se sugiere que, para operar en un departamento o municipio, deba cumplir con las exigencias técnicas, jurídicas y financieras mínimas necesarias que garanticen la prestación de un servicio de calidad. Por esto es imperativo reglamentar la expedición de un decreto, para la acreditación del cumplimiento de requisitos mínimos técnicos, legales y financieros que permitan ejecutar de forma correcta las actividades contempladas en la cadena de distribución del internet nacional, sea el Carrier, operador mayorista y sin lugar a duda como operador minorista. Esta acreditación, debe ser emitida por un ente certificador avalado, que expida un documento de conformidad de acuerdo al rol que desempeñe en la cadena de distribución de internet y que se convierta en un requisito ineludible a la hora de ofrecer servicios de conectividad, no solo a entidades públicas y privadas sino también a personas naturales. Esta acreditación no debe interpretarse como barrera para la prestación del servicio de internet sino como garantía para cumplir las metas propuestas en cuanto a conectividad y calidad se refiere. El objetivo es garantizar un mercado y competencia justa, reconociendo a las empresas locales operadoras de internet (ISP) legales, los esfuerzos económicos, técnicos y jurídicos que han realizado hasta ahora para cumplir con la reglamentación que se exige. Con una reglamentación equitativa y justa puede fortalecer el sector y abrir puertas confiables que estimulen la inversión, aumento del recaudo de impuestos, aumento significativo en índices de conectividad y al mismo tiempo acrecentar la oferta de empleo en las regiones donde operen.

### **3. Fortalecer el sector por medio de la creación del fondo de solidaridad para las pequeñas ISP de origen nacional.**

En este momento el impuesto por la venta del servicio de internet es del 1.9%, se propone aumentarlo al 2.1% para que con esta diferencia del 0,2% se cree un fondo de solidaridad para las ISP, administrado por la entidad sin ánimo de lucro que mejor nos represente, estos recursos deben ser destinados al fortalecimiento de las empresas prestadoras del servicio de internet de origen nacional que cumplan con los requisitos dispuestos en la ley, para que puedan acceder al acompañamiento jurídico, técnico y financiero que les permita ampliar la red de distribución, la calidad del servicio y fortalecer la conectividad de sus regiones. De esta forma los recursos o proyectos TICs que lleguen al departamento y diferentes regiones sean articulados con las ISP locales que cumplan con todos los requerimientos jurídicos y técnicos para poder ser parte de las actividades de mejora, siendo también coprotagonistas del aumento de los índices de conectividad de la región generando desarrollo en esta.

### **4. Creación de un verdadero sistema de información en línea, útil, confiable y actualizado**

Creación o fortalecimiento de la plataforma o herramienta tecnológica del sistema de información de la cadena de distribución del internet, el cual integre a los diferentes actores de la cadena a nivel nacional en un solo sistema de información incluyendo al usuario final, mediante el cual se organiza, controla y sistematizan las actividades de comercialización, transporte, distribución y uso del servicio de internet, además de entregar cifras actualizadas y verídicas que pongan en evidencia el estado de las telecomunicaciones en el país. Esto se propone porque actualmente la información presentada, no se acerca a la realidad en el territorio, los periodos de presentación de información exceden los trimestres establecidos y el registro de la información no es acorde a la realidad de las regiones.

## PRESENTACIÓN DE CIFRAS Y PROPUESTA DEL FONDO DE SOLIDARIDAD PARA ISP NACIONALES

Los datos que se presentarán a continuación están basados en el último informe trimestral del 2021 entregado por Colombia TIC el cual es el sistema de información integral, que reúne datos, variables e indicadores relevantes, sobre el sector de las tecnologías de información y las comunicaciones.

| REPORTE DE USUARIOS 4° TRIMESTRE 2021 COLOMBIA TIC |            |                       |                             |
|--|------------|-----------------------|-----------------------------|
| # DE USUARIOS POR EMPRESA                          | # EMPRESAS | # USUARIOS REPORTADOS | % PARTICIPACIÓN DEL MERCADO |
| ≥ 30.000 USUARIOS                                  | 13         | 7.593.158             | 89,9%                       |
| ≤ 30.000 USUARIOS                                  | 581        | 847.184               | 10,0%                       |
| ≤ 100 USUARIOS                                     | 161        | 5.763                 | 0,1%                        |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>755</b> | <b>8.446.105</b>      | <b>100%</b>                 |

| REPORTE FACTURACIÓN 4° TRIMESTRE COLOMBIA TIC 2021 |            |                             |                 |                             |
|--|------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|
| # DE USUARIOS POR EMPRESA                          | # EMPRESAS | FACTURACIÓN REPORTADA       | % PARTICIPACIÓN | PROMEDIO FACTURACIÓN ANUAL  |
| ≥ 30.000 USUARIOS                                  | 13         | \$ 1.445.884.675.478        | 89,9%           | \$ 5.783.538.701.911        |
| ≤ 30.000 USUARIOS                                  | 520        | \$ 161.320.278.455          | 10,0%           | \$ 645.281.113.818          |
| ≤ 100 USUARIOS                                     | 264        | \$ 1.097.387.067            | 0,1%            | \$ 4.389.548.267            |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>797</b> | <b>\$ 1.608.302.340.999</b> | <b>100%</b>     | <b>\$ 6.433.209.363.996</b> |



| # DE USUARIOS POR EMPRESA | PROMEDIO APOORTE FONTIC 2021     |                           | PROYECCIÓN APOORTE FONTIC 2021   |                           |
|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|
|                           | 4° TRIMESTRE APOORTE FONTIC 1,9% | PROMEDIO DE APOORTE ANUAL | 4° TRIMESTRE APOORTE FONTIC 2,1% | PROMEDIO DE APOORTE ANUAL |
| ≥ 30.000 USUARIOS         | \$ 27.471.808.834                | \$ 109.887.235.336        | \$ 30.363.578.185                | \$ 121.454.312.740        |
| ≤ 30.000 USUARIOS         | \$ 3.065.085.291                 | \$ 12.260.341.163         | \$ 3.387.725.848                 | \$ 13.550.903.390         |
| ≤ 100 USUARIOS            | \$ 20.850.354                    | \$ 83.401.417             | \$ 23.045.128                    | \$ 92.180.514             |
| <b>TOTAL</b>              | <b>\$ 30.557.744.479</b>         | <b>\$ 122.230.977.916</b> | <b>\$ 33.774.349.161</b>         | <b>\$ 135.097.396.644</b> |

| # DE USUARIOS POR EMPRESA | PROMEDIO DE APOORTE ANUAL FONTIC 1,9% | PROMEDIO DE APOORTE ANUAL FONTIC 2,1% | DIFERENCIA 0,2% FONDO SOLIDARIDAD |
|---------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| ≥ 30.000 USUARIOS         | \$ 109.887.235.336                    | \$ 121.454.312.740                    | \$ 11.567.077.404                 |
| ≤ 30.000 USUARIOS         | \$ 12.260.341.163                     | \$ 13.550.903.390                     | \$ 1.290.562.228                  |
| ≤ 100 USUARIOS            | \$ 83.401.417                         | \$ 92.180.514                         | \$ 8.779.097                      |
| <b>TOTAL</b>              | <b>\$ 122.230.977.916</b>             | <b>\$ 135.097.396.644</b>             | <b>\$ 12.866.418.728</b>          |

Con las cifras oficiales presentadas por COLOMBIA TIC se realizó esta pequeña proyección, con la que proponemos una de las formas en las que podría financiarse el Fondo de Solidaridad para pequeñas ISP de origen nacional. El cual nos arroja una cifra estimada de **\$ 12.866.418.728 con el aumento del 0,2% al FONTIC**, el cual garantizará de alguna forma la atención y fortalecimiento a sus beneficiarios.

Creemos que estas cifras podrían triplicarse si se gestiona y controla una nueva regulación que evite la evasión e ilegalidad en la distribución del servicio de internet.

