

Bogotá D.C., 7 de marzo del 2022

Doctor

SERGIO MARTINEZ MEDINA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

promocion.conectividad@crcom.gov.co

Calle 59 A bis No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, Piso 9.

Bogotá D.C.

E.S.M.

ASUNTO: Observaciones al documento de alternativas regulatorias del proyecto "Promoción de la conectividad a internet fijo en zonas de difícil acceso".

Respetado Doctor Martinez:

Encontrándonos dentro del plazo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, para remitir comentarios al documento de alternativas regulatorias del proyecto "Promoción de la conectividad a internet fijo en zonas de difícil acceso", por medio de la presente comunicación remitimos nuestras observaciones a la misma, en el marco de las preguntas presentadas por la CRC como consulta sectorial.

En tal sentido, es de precisar a la comisión que nuestros comentarios tienen como objetivo contribuir desde nuestra experiencia como proveedores de servicios de transporte a otros ISP – especialmente regionales-, y de acceso a usuarios finales, a la definición de parámetros regulatorios que incentiven la cobertura de servicios de internet de calidad en zonas de difícil acceso y a proveedores con menos de 30.000 usuarios, reconociendo las dificultades técnicas y costos asociados que deben asumir los proveedores de redes y de servicios de internet, así como las cargas administrativas asociadas al cumplimiento regulatorio, que al final repercuten en el problema identificado por el ente regulador en el documento publicado para consulta.

Bajo este contexto, se procede a dar respuesta a la consulta sectorial, en los términos que siguen.

- ***Sobre las obligaciones en materia de línea de atención telefónica.***

¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para establecer medidas diferenciales para los ISP objeto del presente proyecto regulatorio, en lo que respecta a las medidas asociadas a la línea de atención telefónica (numeral 5.1.1) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4). ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas?

Respuesta Azteca: Consideramos que las Alternativas 2 y 3 son las más pertinentes y adecuadas a los objetivos planteados en el proyecto regulatorio y, por lo tanto, descartamos la Alternativa 1 (es decir, mantener el statu quo).

En tal sentido, la Alternativa 2 -que modifica la disponibilidad de la línea telefónica- resulta más acorde con la demanda de atención que podría presentarse a través de este canal, teniendo en cuenta el número de usuarios inferior a 30.000.

Sin embargo, en línea con los procesos de digitalización del Régimen de Protección de Usuarios promulgado por la Resolución 6242 de 2021, una vez migradas las interacciones del operador a la digitalización, los canales de atención serán más amplios y eficientes, por lo que podría considerarse la eliminación de la línea de atención telefónica (Alternativa 3) o, por lo menos, la flexibilización en los indicadores de satisfacción al usuario en este medio de atención al usuario.

De esta manera, consideramos que las alternativas 2 y 3 pueden coexistir en la normatividad que la CRC expida como resultado de esta consulta pública y, a nuestro juicio, resultarían las más eficientes en términos de reducción de costos de operación para los PRST con menos de 30.000 usuarios.

- ***Sobre la obligación en materia de compensación por falta de disponibilidad del servicio.***

¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para establecer medidas diferenciales para los ISP objeto del presente proyecto regulatorio, en lo que respecta a la obligación compensación por falta de disponibilidad del servicio (numeral 5.1.2) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4). ¿Considera un término distinto al propuesto de 5 horas para ser evaluado en la respectiva alternativa? De ser así exponga las razones del término que propone. ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas?

Respuesta Azteca: En este punto, consideramos que resulta más pertinente la Alternativa 3 o, en su defecto, la Alternativa 2, para los fines propuestos en el proyecto regulatorio, teniendo en todo caso en cuenta, las precisiones que se presentan enseguida. Descartamos además la Alternativa 1 (es decir, mantener el statu quo).

Consideramos que la Alternativa 3 que propone que no proceda la compensación automática, resultaría ser, a nuestro juicio, las más acorde con el objetivo del proyecto, especialmente cuando las fallas del servicio resulten de factores exógenos que se encuentren por fuera del control directo de los proveedores del servicio. Dichos factores incluyen, por ejemplo, situaciones relacionadas con actos de vandalismo –cortes de fibra o hurtos a la infraestructura-, fuerza mayor o caso fortuito –orden público en la zona afectada o hechos de la naturaleza-, y en general, cualquier situación en la cual resulte más complejo y riesgoso para el operador la reparación de la falla y, por tanto, los tiempos de desplazamiento e ingreso a la zona resulten más largos e incluso, imprevisibles.

Ahora bien, para casos diferentes a los mencionados en el párrafo anterior, o aquellos que la CRC considere relevantes, la Alternativa 2 resultaría viable para los operadores que presten servicios en zonas de difícil acceso.

Sin embargo, quisiéramos notar que, con base en nuestra experiencia, el plazo mínimo de cinco (5) horas continuas e ininterrumpidas del servicio para que se proceda a la compensación automática que ha propuesto la CRC, resulta insuficiente. Esto porque, en promedio, en zonas de difícil acceso toma 48 horas la atención y reparación de una falla, como consecuencia de las

topologías de algunas regiones del país, así como restricciones de transporte que incrementan el tiempo de atención y solución de las fallas. Es así como, proponemos que el plazo indicado por la CRC en esta alternativa, se incremente de cinco (5) horas a, por lo menos, 48 horas.

- ***Sobre la medida de acceso a infraestructura de terceros para la provisión de servicios de telecomunicaciones***

¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para establecer medidas diferenciales para los ISP objeto del presente proyecto regulatorio, en lo que respecta a la medida acceso a infraestructura de terceros para la provisión de servicios de telecomunicaciones (numeral 5.2.2.1) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4). ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas?

Respuesta Azteca: En este caso, consideramos que las alternativas propuestas por la CRC son ambiguas, ya que la única opción diferencial es la No. 2 que propone “*Definir condiciones específicas para PRST que cuenten con menos de 30 mil suscriptores del servicio de acceso a Internet en los ámbitos geográficos que defina la CRC, en relación con la interacción que debe darse entre las partes de un acuerdo de compartición de infraestructura de postes y ductos e infraestructura eléctrica*”. Sin embargo, la Alternativa 2 no especifica qué condiciones deben darse en dichos acuerdos.

Es importante tener en cuenta que esta problemática es compleja para los proveedores, ya que actualmente los dueños y/o administradores de las infraestructuras otorgan conceptos -favorables o desfavorables- en tiempos que no resultan acordes con las necesidades del mercado, siendo que las dilaciones son con frecuencia injustificada. Es así como se retrasa ineficientemente el despliegue de infraestructura por parte de los PRST's para el acceso del servicio de internet minorista.

En otros casos, después de la respectiva espera, el proveedor emite un concepto no favorable por presuntas razones técnicas, sin que estas sean claras para el PRST solicitante, especialmente cuando el dueño o administrador de la infraestructura pasiva (p.e. operador de la red eléctrica) ostenta a su vez la calidad de PRST. Esta situación constituye una clara barrera para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones y para la competencia de operadores en determinadas zonas del país, lo que resulta contrario al objetivo del proyecto regulatorio en cuestión de ampliación de la cobertura del servicio.

Por lo tanto, es necesario que la CRC especifique claramente las condiciones en las que se deben dar dichos acuerdos, dentro de las cuales, a nuestro juicio, deben quedar plazos de aprobación de viabilidad del uso de la infraestructura pasiva de no más de 10 días hábiles. En este mismo sentido, debe imponerse a los proveedores de infraestructura pasiva, la obligación de justificar los conceptos negativos para el uso de su infraestructura, cuando a ello hubiere lugar, de acuerdo con el marco regulatorio aplicable.

Por otra parte, consideramos que este eje temático (es decir, “Sobre la medida de acceso a infraestructura de terceros para la provisión de servicios de telecomunicaciones”) se queda corto al omitir definir claramente los costos de acceso a la infraestructura.

En primer lugar, no compartimos el argumento esgrimido por la entidad para mantener las tarifas asociadas al acceso de infraestructura establecidas en la Resolución CRC 5890 de 2020 cuando se trate de zonas de difícil acceso. Justamente, uno de los objetivos de este proyecto debería estar encaminado a establecer como prioridad la regulación de costos diferenciales para zonas rurales, apartadas, de difícil acceso, que tengan menos de 30.000 usuarios. Sin esta diferenciación tarifaria, no será fácil para los operadores encontrar la viabilidad financiera que los motive a prestar servicios de internet en dichas zonas o que, haciéndolo, las tarifas para los usuarios finales sean asequibles y acordes con sus necesidades de conectividad.

En segundo lugar, hay que tener en cuenta que los costos para el acceso a la infraestructura van más allá del acuerdo de acceso a la infraestructura y de los mantenimientos a los que haya lugar, como, por ejemplo, los cobros excesivos y en muchos casos extorsivos –como mecanismo de presión para permitir el acceso a los predios privados- por derechos de paso y servidumbres, para la instalación, operación y mantenimiento de las redes de telecomunicaciones en predios privados.

Considerando que los PRST's hacen uso de infraestructura ya instalada por terceros, -en este caso, prestadores de servicios de energía eléctrica-, debe ser a estos a quienes les corresponda la obligación de saneamiento de los derechos de paso y servidumbres a que haya lugar y no al PRST, que ya está pagando un valor por el derecho de uso de dicha infraestructura.

En todo caso, por las razones expuestas, descartamos la alternativa de mantener el Statu Quo, ya que esta iría en contra del objetivo real del proyecto y del mandato legal asignado a la CRC.

- ***Sobre la obligación del reporte por afectación del servicio***

¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para establecer medidas diferenciales para los ISP objeto del presente proyecto regulatorio, en lo que respecta a la obligación de reporte por afectación del servicio (numeral 5.3.2.1) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4). ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas?

Respuesta Azteca: Si bien consideramos que las alternativas presentadas por la CRC son pertinentes, ellas no son claras. Este es especialmente el caso de la Alternativa 2, la cual propone "flexibilizar" las condiciones de reporte, sin proponer cómo se puede lograr.

Para tal efecto, proponemos, por ejemplo, que la entidad amplíe el plazo para el reporte a las 12 horas siguientes a la detección de la afectación.

Incluso, como alternativa adicional, proponemos que la exclusión que existe actualmente en la regulación para este reporte para los operadores con participación inferior al 1%, se haga extensiva a los PRST que presten servicios en zonas de difícil acceso y con menos de 30.000 usuarios, con el fin de promover la conectividad en las mencionadas zonas.

- ***Sobre la obligación de medición de indicadores de calidad***

¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para establecer medidas diferenciales para los ISP objeto del presente proyecto regulatorio, en lo que respecta a la medición de indicadores de calidad (numeral 5.3.2.2) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del

proyecto? (ver sección 4). ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas?

Respuesta Azteca: Consideramos que la alternativa más acorde con el objetivo del proyecto, es la No. 3. Esta propone eliminar la obligación de medir indicadores de calidad para el servicio a internet provisto por operadores con menos de 30.000 suscriptores y en los ámbitos geográficos que defina la CRC, en línea con la exención de cumplimiento de indicadores que actualmente existe para 876 municipios del país, considerando que esta experiencia ha resultado positiva tanto para los operadores, como para los mismos usuarios.

En tal sentido, descartaríamos las demás alternativas planteadas por la CRC para este punto específico, es decir, mantener el Statu Quo y la Alternativa 2.

- ***Sobre las obligaciones del reporte de formatos con periodicidad trimestral***

¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para establecer medidas diferenciales para los ISP objeto del presente proyecto regulatorio, en lo que respecta a la obligación del reporte de información en los formatos T.1.1. Ingresos, T.1.3. Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados, T.4.2. Monitoreo de Quejas y T.4.3. Indicadores de quejas y peticiones (numeral 5.4.3.1) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4). ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas?

Respuesta Azteca: Las alternativas que resultan pertinentes son las propuestas en los numerales 4 y 6, las cuales no deberían ser excluyentes. La combinación permitiría darles un trato realmente diferencial a los ISP que tengan una participación inferior al 1% en el número de accesos fijos residenciales y a los que tengan menos de 30 mil accesos fijos residenciales y cobertura en zonas de difícil acceso. Consideramos que dicho trato diferencial incentivaría el despliegue de infraestructura, ya que disminuye la carga administrativa y operativa a los operadores con baja participación en el mercado.

Sin embargo, como alternativa subsidiaria a las anteriormente mencionadas y en línea con el objetivo regulatorio, consideramos pertinente implementar también la Alternativa 3, que amplía la periodicidad de estos reportes de trimestral a anual, siempre que se haga extensiva a todos los operadores con participación inferior al 1% en el número de accesos fijos residenciales.

En tal sentido, descartaríamos las demás alternativas planteadas por la CRC para este punto específico, es decir, mantener el Statu Quo y la Alternativa 2.

- ***Sobre la obligación del reporte del formato T.1.2. Planes tarifarios individuales y empaquetados de servicios fijos***

¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para establecer medidas diferenciales para los ISP objeto del presente proyecto regulatorio, en lo que respecta a la obligación del reporte de información en el formato T.1.2. Planes tarifarios individuales y empaquetados de servicios fijos (numeral 5.4.3.2) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver

sección 4). ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas?

Respuesta Azteca: Consideramos pertinente la Alternativa 4 que consiste en excluir o eliminar el formato T.1.2. de las obligaciones contempladas en el Título de Reportes de Información de la Resolución 5050 de 2016 para todos los PRST, independientemente de su porcentaje de participación en el mercado.

En tal sentido, descartaríamos las demás alternativas planteadas por la CRC para este punto específico.

- ***Sobre la obligación del reporte del formato T.3.3. Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones***

¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para establecer medidas diferenciales para los ISP objeto del presente proyecto regulatorio, en lo que respecta a la obligación del reporte de información en el formato T.3.3. Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones (numeral 5.4.3.3) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4). ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas?

Respuesta Azteca: Sea lo primero precisar que, en nuestra opinión, este reporte debe ser eliminado del título de Reportes de Información de la Resolución 5050. A nuestro juicio, esta información no resulta relevante para la entidad, en la medida en que los precios tope del uso de la infraestructura, que es lo que en la práctica se reporta en este formato, se encuentran regulados y, en ningún caso, el acuerdo entre las partes podrá superarlos.

En tal sentido, en lo que no se encuentre expresamente regulado por la CRC, las condiciones del acuerdo de uso de infraestructura obedecen a la voluntad de las partes y solamente en los casos de controversia, será necesaria la intervención de la CRC.

Por otra parte, este formato tampoco constituye una fuente de información útil al regulador en relación con la cantidad de infraestructura –número total de postes y ductos- objeto del acuerdo, como quiera que esta información no es detallada en el reporte y, en todo caso, dependerá de las necesidades del PRST y de las viabilidades otorgadas por el propietario/administrador de dicha infraestructura en el marco de la ejecución del acuerdo.

Resulta igualmente importante resaltar, que, si bien el Formato se mantiene vigente en la Resolución 6333 de 2021, la obligación de remitir esta información a la CRC fue derogada desde la Resolución 5586 de 2019 (artículo 80), la cual se encontraba establecida en el artículo 4.10.2.6 de la Resolución 5050 de 2016, así:

"ARTÍCULO 4.10.2.6. *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los operadores de televisión por cable y los operadores de radiodifusión sonora y televisión deberán registrar ante la CRC, entre el 1 y el 30 de abril de 2018, los acuerdos de compartición suscritos con los proveedores de infraestructura de postes y ductos vigentes al 31 de marzo de 2018. Los acuerdos de compartición suscritos o modificados a partir del 1 de abril de 2018 deberán reportarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su perfeccionamiento, **de conformidad con lo***

establecido en el Formato 3.6 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución número 5050 de 2016. (Destacado fuera de texto)

En este sentido, atendiendo al principio según el cual *lo accesorio sigue la suerte de lo principal*, es de concluir que, si la obligación de reporte se eliminó del marco jurídico, en consecuencia, el formato de reporte también debe desaparecer del ordenamiento aplicable.

En concordancia de lo anterior, en este caso, la alternativa que planteamos al regulador es la de **ELIMINAR** el reporte de información contenido en el Formato T.3.3 de la Resolución 5050 de 2016.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos como la Alternativa 4 como la mejor de las propuestas realizadas por la CRC en el marco del proyecto regulatorio, ya que constituye un trato realmente diferencial para los ISP que tengan una participación inferior al 1% en el número de accesos fijos residenciales y para los que presten servicios en zonas de difícil acceso.

Descartamos así la Alternativa 1 de mantener el Status Quo.

- ***Criterios de evaluación de alternativas***

¿Qué criterios y subcriterios considera que deben ser tenidos en cuenta por la Comisión para adelantar la evaluación de alternativas a través del Análisis de Impacto Normativo?

Respuesta Azteca: El despliegue de infraestructura en zonas rurales y municipios alejados requiere unos costos iniciales considerables, por lo que es muy importante que la entidad, a través de este tipo de normas, implemente medidas realmente diferenciales que generen los incentivos para el despliegue de infraestructura y la provisión de servicios de internet de calidad a precios asequibles a colombianos que habitan las mencionadas zonas.

Especialmente importante es la disminución de costos en los que tiene que incurrir el operador para el despliegue de su infraestructura derivados, por ejemplo, tanto del acceso a infraestructura pasiva como las obligaciones establecidas en la regulación respecto a la calidad de los servicios y presentación de reportes de información bajo los parámetros de tiempo y forma que exige el regulador, so pena de la imposición de elevadas sanciones económicas por parte de las entidades de Vigilancia y Control.

Sin incentivos adecuados al despliegue, los costos adicionales en los que se incurra terminan afectando a los usuarios y limitando la demanda de estos servicios, lo cual va en contra de la disminución de la brecha digital en el país.

Cordialmente,

HENRY TAPIERO JIMÉNEZ

Representante Legal Suplente

AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.