



Bogotá, D.C., 28 de mayo de 2018

Doctor

GERMÁN DARIO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A bis No. 5 – 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9 Bogotá D.C.

Ciudad

Ref.: Comentarios al proyecto de Resolución “*Por la cual se modifica la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016*”.

Estimado Doctor Arias:

A continuación, enviamos nuestros comentarios al proyecto de la referencia:

1. COMENTARIOS GENERALES

Tal y como lo hemos manifestado a la CRC en oportunidades anteriores, destacamos que el proyecto regulatorio para la definición de la senda de banda ancha en Colombia, haya sido sometido a la metodología de Análisis de Impacto Normativo, en cumplimiento de lo establecido en el Documento 3816 del 2014 del Consejo Nacional de Política Económica y Social.

Sin perjuicio de lo anterior, es preciso que la metodología que defina la CRC para realizar el Análisis de Impacto Normativo en los diferentes proyectos regulatorios, utilice criterios cuantitativos y cualitativos, de manera que no se excluya del análisis la cuantificación de los efectos de la intervención, como ocurrió en el presente proyecto:

- En el documento de Análisis de Impacto Normativo (AIN) sobre la definición regulatoria de Banda Ancha, la CRC advirtió que: “*En el caso de la definición regulatoria de Banda Ancha, la metodología de multi-criterio –descrita a continuación– fue escogida como la mejor forma de analizar las opciones, teniendo en cuenta que **no se cuantificarán los efectos de la intervención**, dado que cada PRST determinará los planes de Banda Ancha que ofertará a sus usuarios¹*”. (NSFT)

¹ Documento CRC. Análisis de Impacto Normativo (AIN) sobre la definición regulatoria de Banda Ancha. Pág. 24



Por otra parte, destacamos que la CRC en el artículo de la Resolución CRC 5161 de 2017 estableció un régimen de transición para la definición de las condiciones dispuestas en el artículo 5.1.5.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el que se dispuso la definición de las condiciones de implementación de manera conjunta entre los PRST y la CRC, de la siguiente manera:

“Artículo 5.1.5.3 RÉGIMEN DE TRANSICIÓN PARA LA DEFINICIÓN DE LAS CONDICIONES DISPUESTAS EN EL ARTÍCULO 5.1.5.2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. *Para efectos de que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones den cumplimiento a las obligaciones contenidas en el artículo 5.1.5.2 de la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC dispondrá de mesas técnicas para definir junto con los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones las condiciones para la implementación del cumplimiento de tales obligaciones. Para tal efecto, la CRC definirá el cronograma de las mismas una vez publicada la presente resolución. En cualquier caso, la ejecución en el tiempo de las referidas mesas técnicas se prolongará hasta el 30 de marzo de 2018.*

Una vez definidas las referidas condiciones, la CRC relacionará las mismas en un Acta la cual publicará en su sitio web oficial. En dicha Acta constarán los compromisos y obligaciones que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones acogieron respecto de la condiciones para efectos del cumplimiento de las obligaciones dispuestas en los referidos artículos.

En el evento en que para el 1º de abril de 2018 dentro de las mesas técnicas llevadas a cabo entre la CRC y los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones no se definan las condiciones para la implementación de las obligaciones contenidas en el artículo 5.1.5.2 de la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC definirá las mismas en el marco de la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 1078 de 2015”. (NSFT)

En cumplimiento del citado artículo, como bien lo indica la CRC en el documento soporte del proyecto regulatorio, se realizaron 3 mesas de trabajo, en las que participó activamente ANDESCO (representando a los principales operadores del servicio de Internet fijo en Colombia) y sus afiliados dentro de los que se encuentra TELMEX COLOMBIA S.A., quienes llevamos propuestas conjuntas para dar cumplimiento a la regulación de banda ancha.

Como resultado de las mesas de trabajo entre los operadores, ANDESCO y la CRC, se elaboró y se firmó el acta, la cual fue enviada por ANDESCO a la CRC el 28 de marzo de 2018. Es importante destacar que por motivos de celeridad, el acta fue firmada por ANDESCO en representación de todas sus empresas afiliadas; sin perjuicio de lo anterior, dicha acta no fue



publicada por la CRC en su página web.

En consideración de lo expuesto, no compartimos la conclusión a la que llegó la CRC tanto en el documento soporte como en el proyecto regulatorio objeto de los presentes comentarios, en la que afirma que “*no se logró la suscripción del acta en donde constaría el acuerdo antes referido, se hace necesario dar aplicación de lo dispuesto en el artículo 5.1.5.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que la CRC debería especificar las condiciones bajo las cuales debe entregarse la información a los usuarios en lo relacionado con el servicio de acceso a Internet*”.

Adjuntamos el acta firmada que fue enviada a la CRC, de manera que la misma sea tenida en cuenta para el cumplimiento de las obligaciones de información, contenidas en la Resolución CRC 5161 de 2017.

2. COMENTARIOS PARTICULARES

A continuación, enviamos nuestros comentarios particulares a la propuesta de articulado:

- **ARTÍCULO 1.** *Modificar el artículo 5.1.5.2 de la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:*

ARTÍCULO 5.1.5.2. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS FIJOS. *Al momento de ofrecer el servicio de datos y durante su prestación, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deberán informar al usuario las siguientes condiciones:*

5.1.5.2.1. *A partir del 1° de julio de 2018, el PRST deberá publicar en su página Web un listado de la marca y modelo de los equipos de comunicación inalámbrica que suministra con el acceso a Internet, indicando información sobre la velocidad máxima de carga y descarga que soporta el equipo, asociada, al menos, a los siguientes aspectos: i) los protocolos soportados por cada equipo que el PRST entrega a sus usuarios para el acceso inalámbrico y ii) las bandas de frecuencia en las que opera cada equipo.*

5.1.5.2.2. *A partir del 1° de julio de 2018, al momento de la instalación del servicio y cuando el usuario lo solicite a través de cualquier medio de atención, el PRST deberá informar la marca y modelo del equipo suministrado para el acceso inalámbrico, así como también suministrar sugerencias de instalación del dispositivo en el domicilio que optimicen el aprovechamiento del acceso inalámbrico.*



5.1.5.2.3. A partir del 1° de enero de 2019, el PRST deberá tener disponible para consulta del usuario a través de cualquier medio de atención, información consolidada que permita al usuario conocer de manera sencilla el valor mensual correspondiente al servicio de datos contratado, la velocidad contratada -en bajada y subida- (indicando si corresponde a Banda Ancha), diferenciando claramente aspectos equivalentes a promociones o beneficios adicionales a los contratados por el usuario, cargos asociados a los equipos que sean suministrados por el PRST, entre otros.” (NSFT)

Las condiciones de calidad y de información de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, fueron discutidas ampliamente por la CRC en los proyectos regulatorios que dieron origen a las resoluciones CRC 5078 de 2016 y 5111 de 2017, respectivamente.

En estos proyectos se analizó a profundidad las obligaciones de calidad y de información que se debía suministrar a los usuarios de datos fijos, sobre la prestación del servicio de Internet fijo. En este sentido respecto del régimen de calidad, “(...) la SIC mediante comunicación con radicado número 201633419 del 14 de septiembre de 2016 respondió a la CRC como conclusión de su análisis que luego de analizar el proyecto junto con sus documentos soporte, no identificó riesgos en materia de competencia, destacando en todo caso que conducir a los usuarios a tomar decisiones mejor informadas podría incluso promover la competencia entre los prestadores del servicio con el ánimo de mejorar sus indicadores relacionados con las “mediciones de calidad desde la experiencia del usuario”²”.

La SIC también se pronunció en el proyecto regulatorio que dio origen a la Resolución CRC 5111 de 2017 indicando que “(...) “aunque es preciso mencionar que el derecho a la libre competencia económica también le interesa al bienestar de los consumidores, el proyecto no despierta preocupaciones desde la perspectiva de la libre competencia económica y tampoco se observa que en esta ocasión se puedan perjudicar los intereses de los consumidores a través de potenciales afectaciones a la misma” (NFT). De igual manera, la SIC fue un actor activo de las mesas de trabajo que se realizaron para la expedición de esta norma.

En consideración de lo expuesto, en la expedición de ambos regímenes la SIC tuvo el espacio suficiente para incluir las consideraciones de calidad y de información respecto de la prestación del servicio de Internet, sin haber manifestado comentarios relacionados con los equipos terminales, como aquellos que se pretenden desarrollar en el presente proyecto regulatorio.

Por otra parte, es preciso indicar que el objeto de la expedición de la Resolución CRC 5161 de

² Considerando Resolución CRC 5078 de 2016



2017 era dar cumplimiento a lo contenido en el artículo 40 de la Ley 1753 de 2015 (Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018), que estableció la obligación de que *“(l)a Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), deberá establecer una senda de crecimiento para la definición regulatoria de banda ancha a largo plazo. Dicha senda deberá establecer la ruta y los plazos para cerrar las brechas entre los estándares del país y los equivalentes al promedio de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, incluyendo los estándares para altas y muy altas velocidades. Para tal efecto, la CRC podrá utilizar criterios diferenciadores atendiendo características geográficas, demográficas y técnicas”*.

En este sentido, el proyecto regulatorio para la nueva definición de la senda regulatoria de banda ancha no tenía como objeto establecer obligaciones en materia de calidad de la prestación del servicio de Internet, ni establecer mayores obligaciones de información en materia de protección de los derechos de los usuarios.

Es importante mencionar que no se desconoce que la entrega de información al usuario respecto de su servicio de Internet pueda generarle mayores beneficios, siempre y cuando la misma esté acotada a sus necesidades y capacidad de comprensión. Sin embargo, en el proyecto regulatorio la CRC no realizó un análisis exhaustivo de la pertinencia y funcionalidad de las obligaciones técnicas propuestas; hecho que sí se realizó bajo el marco de los proyectos regulatorios citados anteriormente en materia de calidad y protección de derechos de los usuarios.

Incluso, es posible que las normas propuestas no generen el bienestar deseado, en términos de la OCDE la información que se le entrega al usuario **debe ser fácil de comprender**, así mismo en el estudio sobre regulación de protección de usuarios en Colombia, sugirió que la CRC evalúe y experimente a detalle cualquier nueva obligación de información que pretenda imponer, antes de implementarla, de manera que se minimicen los costos de implementación y no se generen nuevas barreras de cara al usuario³.

La CRC en los estudios realizados para la modificación del Régimen de Protección de Derechos de los Usuarios, y para la simplificación de los contratos, se enfocó en identificar las formas y medios más apropiados para que el usuario acceda a la información, en este sentido se concluyó la necesidad de contar con *“(...) información que se puede entender y usar por el común de las personas en la toma racional y libre de sus decisiones”*.

³ OECD. Protecting Consumers through Behavioural Insights. REGULATING THE COMMUNICATIONS MARKET IN COLOMBIA. 2016.

⁴https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2017/actividades_regulatorias/contrato_fijo/DOC_SOPORTE_CT_O_FIJOS_.pdf





Analizando la propuesta regulatoria actual bajo la anterior premisa, se observa adecuada la entrega de información en la página web o en cualquier otro mecanismo que el operador disponga, de la marca y modelo de los equipos que suministra para el acceso a Internet.

Sin embargo, en el proyecto de Resolución también se incluye la obligación de entregar información técnica **que no es de fácil comprensión para el usuario**, como: “*la velocidad máxima de carga y descarga que soporta el equipo, asociada, al menos, a los siguientes aspectos: i) los protocolos soportados por cada equipo que el PRST entrega a sus usuarios para el acceso inalámbrico y ii) las bandas de frecuencia en las que opera cada equipo*”. Sobre el particular es preciso consultar a la CRC cuales son los soportes o evidencia que permiten concluir que ¿un usuario del común está familiarizado con protocolos o bandas de frecuencias de equipos fijos? ¿Le sería útil dicha información? ¿Podría prestarse para confusión?

La CRC indica en el documento soporte que “(...) *conocer las bandas de frecuencia en las que opera cada equipo, le permite al usuario saber si es más o menos propenso a sufrir degradaciones por la coexistencia de su red con otras redes Wi-Fi. Por ejemplo, si escoge un equipo que exclusivamente soporta 2.4GHz se le puede informar de esta posibilidad y así el usuario podría considerar la instalación de un equipo de 5GHz*”. (NSFT)

Nos apartamos de la apreciación anterior, teniendo en consideración que la CRC establece las obligaciones que los PRST deben cumplir en materia de calidad de la prestación de sus servicios, bajo estas circunstancias los operadores que suministran equipos a sus usuarios deben cerciorarse de que los mismos permitan cumplir con el servicio contratado con el usuario y con los indicadores consagrados en la Resolución CRC 5078 de 2016; incluso esta misma norma establece que los PRST deben poner a disposición de los usuarios, una aplicación gratuita, por medio de la cual el usuario pueda verificar la velocidad efectiva provista tanto para el envío como para descarga de información, así como la latencia de la conexión.

Como se expuso anteriormente, los PRST instalan a sus usuarios equipos que cumplen con los estándares de calidad. Adicional a lo anterior, es necesario indicar que los estándares técnicos y regulatorios a nivel internacional y nacional⁵ reconocen que el servicio de Internet fijo se debe garantizar a niveles de indicadores de calidad, **sobre un punto de acceso fijo cableado**. Lo anterior, teniendo en consideración que las redes WLAN pueden afectarse notoriamente por factores externos, que el PRST no está en posibilidad de controlar, como por ejemplo: los obstáculos físicos, la distancia entre los dispositivos, las interferencias entre Wireless, el acceso

⁵ Resolución CRC 5078 de 2017.



compartido de los servicios, las limitaciones del espectro del canal (se utilizan bandas de uso libre), ente otros.

Por otra parte, coincidimos en que es necesario que los usuarios cuenten con información respecto a las mejores prácticas para la instalación de los equipos de Internet fijo, motivo por el cual se incluyó dicha obligación por parte de los PRST en el acta. TELMEX cuenta con cápsulas tales como “Lo tengo Claro: Consejos para aprovechar al máximo tu Internet”, en las cuales pone a disposición de sus suscriptores dicha información⁶.

En consideración de lo expuesto, solicitamos que las obligaciones contenidas en el proyecto de Resolución, se modifiquen de la siguiente manera:

“A partir del 1° de julio de 2018, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet:

- *Publicarán en su página Web un listado de la marca y modelo de los equipos de comunicación inalámbrica que suministra con el acceso a Internet.*
- *Pondrán a disposición de los usuarios, información relacionada con las mejores prácticas para la instalación de los equipos de comunicación inalámbrica a través de los cuales los proveedores prestan el servicio de internet. Dicha información deberá estar disponible para consulta del usuario a través de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica), y deberá considerar como mínimo los siguientes aspectos:*
 - *Recomendación sobre la ubicación de los equipos de comunicación inalámbrica, de forma que se reduzca las interferencia o bloqueo relacionado con: Teléfonos inalámbricos, Interferencia por muros o paredes, Otros equipos inalámbricos en viviendas vecinas, y Numero de terminales inalámbricos al mismo tiempo, y*
 - *Explicación sobre los efectos en la velocidad de navegación dado los elementos de ubicación de los equipos de comunicación inalámbrica, y el acceso simultáneo de varios equipos”.*

Finalmente, desconocemos por qué el proyecto regulatorio consagra la obligación de entrega de información que nada tiene que ver con el servicio de banda ancha, y que se refiere a relaciones contractuales celebradas entre el usuario y el PRST, o que incluso en algunos casos ya se le informan en la factura; como por ejemplo el valor mensual del servicio.

Un ejemplo de lo anterior es que el artículo propuesto, se refiere a la obligación de incluir

⁶ <https://www.youtube.com/watch?v=XqdIKh29laQ> y <https://www.youtube.com/watch?v=lkPCwtrVKTk>



información respecto de las promociones o beneficios adicionales, pero no se indica si la misma es referente a servicios de banda ancha, servicios de Internet, u otros servicios, motivo por el cual este aspecto debe analizarse a la luz de una modificación de las obligaciones contenidas en la Resolución CRC 5111 de 2017 y no bajo el marco del presente proyecto regulatorio; en consideración de lo expuesto se solicita su eliminación⁷.

Sobre el particular es preciso indicar que la CRC bajo la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017 realizó un estudio sobre las obligaciones de entrega de información del servicio de Internet, específicamente sobre la velocidad indicó que se debe informar al usuario la “velocidad contratada”.

De conformidad con lo expuesto, solicitamos a la CRC que cuando se establezcan obligaciones en materia de información en materia de velocidad se atienda al criterio de “velocidad contractual”, ya que dicha definición fue ampliamente discutida en las mesas de trabajo para la expedición del nuevo régimen de protección de los derechos de los usuarios, y quedó en la Resolución CRC 5111 de 2017, de la siguiente manera:

*“**Artículo 2.1.3.5. Servicios de Internet y Servicios de Voz.** En el contrato de prestación del servicio de acceso a internet fijo o móvil, se incluirán: velocidad contratada (para servicios fijos), capacidad máxima incluida en el plan (cuando aplique), tarifas y si el mismo es un servicio de banda ancha (cuando aplique).*

Antes de suscribir el contrato, el operador deberá informar al usuario los principales factores que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador y los que son ajenos al mismo.

Los planes de acceso a Internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella inherente a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para el plan. En el caso de voz, los planes que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener restricciones o limitaciones a la cantidad de destinos”. (NSFT)

⁷ “(...) **5.1.5.2.3.** A partir del 1° de enero de 2019, el PRST deberá tener disponible para consulta del usuario a través de cualquier medio de atención, información consolidada que permita al usuario conocer de manera sencilla el valor mensual correspondiente al servicio de datos contratado, la velocidad contratada -en bajada y subida- (indicando si corresponde a Banda Ancha), diferenciando claramente aspectos equivalentes a promociones o beneficios adicionales a los contratados por el usuario, cargos asociados a los equipos que sean suministrados por el PRST, entre otros.”.



Finalmente, y en caso de que la CRC incluya obligaciones adicionales a las consagradas en las mesas de trabajo con los PRST, y que vayan más allá de las consignadas en el acta, como las del numeral 5.1.5.2.3. del artículo propuesto, deberá otorgar un plazo mínimo de implementación para los desarrollos de seis (6) meses contados a partir de la expedición de la norma.

Esperamos que los presentes comentarios sean útiles para el desarrollo del proyecto regulatorio que adelanta la CRC.

Cordial saludo,



SANTIAGO PARDO FAJARDO

Director Corporativo de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales