

RADICACION DE SALIDA No.

Rad. 2018736591
Cod. 4000
Bogotá, D.C.



REF: Queja ante altos precios del servicio de internet fijo en San Andrés Isla.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2018736591, mediante la cual presenta una queja frente a las tarifas dispuestas por los operadores para la prestación del servicio de internet fijo en San Andrés Isla.

I. Alcance del presente pronunciamiento.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

II. Respuesta a su comunicación.

Frente a los esfuerzos realizados por la CRC respecto al tema de la conectividad de San Andrés. En primer lugar, debe recordarse que en la “Revisión del Mercado Relevante de Datos y Acceso a Internet” publicado en octubre del 2011, la Comisión realiza el primer análisis de la situación en la Isla. Este estudio resalta que “(...) en la actualidad [2011] no existen problemas de competencia estructural en los mercados minoristas de acceso a Internet de banda ancha residencial y corporativa y que la entrada en operación del Cable Submarino de San Andrés explica en gran medida la mejora de las condiciones de competencia en dichos mercados (...)”.

En razón de lo anterior el estudio concluye que “(...) resulta claro que el marco regulatorio vigente ya contempla disposiciones claras que garanticen el acceso a estas instalaciones esenciales en condiciones no discriminatorias y de transparencia. Así, en caso de que existan prácticas que alerten sobre restricciones al acceso por parte de ISP’s respecto del Cable Submarino de San Andrés, la CRC podrá dar inicio a una actuación particular con el objetivo de indagar sobre dicho fenómeno, y si es del caso, establecer las medidas regulatorias a que haya lugar. (...)” (NFT).

Con este panorama en mente, mediante las Resoluciones CRC 3776 de 2012 y 4105 de 2013 y como resultado de la actuación administrativa adelantada para llevar a cabo la revisión de la estructura de condiciones asociada a la prestación de los servicios ofrecidos por Energía Integral Andina S.A., a través del denominado Sistema de Cable Submarino de San Andrés – Tolú, - SAIT- , la CRC estableció en cabeza de dicho proveedor la obligación, entre otras, de reportar de manera periódica información referida a la capacidad en el SAIT -en términos de capacidad instalada y en uso- que permitiera implementar un monitoreo permanente, con base en el cual, esta Comisión podría, de encontrarlo pertinente, acometer una nueva revisión del mercado con el fin de verificar si las tarifas se encuentran orientadas a costos eficientes conforme a lo previsto en la regulación.

En el marco del monitoreo al que se ha hecho referencia, la Comisión acometió la revisión tanto del mercado mayorista portador del cual se surten los proveedores de telecomunicaciones para prestar sus servicios en la Isla, como el mercado minorista del servicio de internet fijo, y cuyas conclusiones más relevantes fueron recogidas en el documento elaborado por la CRC “Análisis del Mercado de internet fijo en San Andrés” que fue publicado en el mes de diciembre de 2017 .

Ahora bien, es importante recordar que el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, establece que “[l]os proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley”.

Con miras a la constatación de los anteriores presupuestos de intervención, la CRC, a lo largo de 2017, adelantó una serie de análisis con base en el monitoreo establecido a partir de las Resoluciones CRC 3776 de 2012 y 4105 de 2013, producto de lo cual fue publicado el estudio “Análisis del Mercado de Internet fijo en San Andrés” al que se ha hecho antes referencia, y en el cual se reunieron las conclusiones más relevantes derivadas de la revisión llevada a cabo respecto del comportamiento del mercado minorista (estructura y desempeño).

En dicho informe se explica que a nivel minorista se ha podido observar que el mercado presenta una evolución satisfactoria en sus niveles de concentración, impulsada por las conexiones subsidiadas de Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S y Sol Cable Visión SAS E.S.P. Ahora, la estructura de mercado no es suficiente para concluir inmediatamente si se presentan o no problemas de competencia, razón por la cual la CRC procedió a realizar un análisis de otras variables de desempeño (calidad, precios) del mercado.

En cuanto a la calidad de los servicios, del análisis adelantado se concluyó que en términos generales la red de acceso fija no presenta una situación que incida en una mala calidad en los servicios ofrecidos. En el caso de la red móvil, debe tenerse en cuenta que la calidad del servicio no está sujeta únicamente a la capacidad de transporte disponible en el mercado mayorista, sino que esta también puede verse afectada por la tecnología desplegada y a que el desarrollo de las redes 4G, se ha concentrado principalmente en la zona turística y hotelera de la Isla, entre otras razones. En todo caso, la expansión de capacidad en el cable submarino SAIT se considera un factor clave en la mejora de la experiencia del uso de servicios de telecomunicaciones en San Andrés.

Por otra parte, si bien tras el análisis de los precios se evidenció que las tarifas reportadas por los operadores en la isla se ubican aproximadamente tres veces por encima del promedio de los municipios que cuentan con características poblacionales semejantes, en este punto debe hacerse evidente que las soluciones de conectividad que involucran un cable submarino son más costosas que el despliegue de capacidad en tierra, ya que tanto la inversión inicial (CAPEX) como los costos de funcionamiento (OPEX) del mismo son relativamente mayores a los que exhiben los operadores con infraestructura desplegada en tierra. A lo anterior debe sumarse que el mercado potencial de acceso a internet en San Andrés es más pequeño que en el continente, y por lo tanto no permite distribuir en mayor proporción los costos fijos de despliegue de la infraestructura requerida.

En razón de lo anterior, y una vez realizada la estimación del modelo de costos anteriormente descrito, se concluyó que las tarifas que se cobran se encuentran orientadas a costos. Adicionalmente, a nivel mayorista se ha podido observar que el aumento en el uso de la capacidad ofrecida y la compra de la misma por varios operadores en el mercado mayorista, indica un buen desempeño del mercado portador en la Isla. Es así como la CRC no encuentra razón para intervenir actualmente las tarifas que se cobran por el servicio de internet fijo en San Andrés Isla.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: <http://www.pnn.gov.co/EncuestaCARE?radicado=2018736591>. La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones . Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad. En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,

