

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RADICACION: 21-419176 -0-0  
DEPENDENCIA: 10 OFICINA ASESORA  
JURÍDICA  
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA  
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI

FECHA: 2021-10-21 14:12:14  
EVENTO: SIN EVENTO  
FOLIOS: 7

Bogotá D.C.

Señores,  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
[estudioneutralidad@crcom.gov.co](mailto:estudioneutralidad@crcom.gov.co)

**Referencia:** Comentarios al documento en consulta pública sobre Neutralidad de Red en Colombia

Respetados Señores:

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos y demás documentos que puedan tener incidencia en el ejercicio de las funciones asignadas a esta autoridad. En ese orden de ideas, después de haber adelantado la revisión del documento que se menciona en la referencia, nos permitimos poner a su consideración los siguientes comentarios, para que sean evaluados y se realicen los ajustes que consideren pertinentes.

Al respecto, la consulta publicada por la Comisión tiene la finalidad de obtener mayores elementos de juicio dentro del estudio denominado "*Estado de la Neutralidad de Red en Colombia*", cuyo objeto es conocer el estado de este asunto en el país, en comparación con las nuevas tendencias y desafíos de mercado, desde el punto de vista de los diferentes agentes involucrados. De manera que se procede a dar respuesta a las preguntas orientadoras puestas en conocimiento durante el período de publicación, en los siguientes términos:

### PRINCIPIOS DE NEUTRALIDAD

- 1. Considera usted que los principios en relación con la neutralidad de red establecidos en el artículo 3 de la Resolución CRC 3502 de 2011, a saber: libre elección, no discriminación, transparencia e información, ¿Son apropiados y suficientes para el contexto actual?, ¿Incluiría algún otro principio?**



**Respuesta:** Esta Entidad considera que los principios que se encuentran actualmente son apropiados, ya que a través de ellos el régimen específico de la neutralidad de red puede adaptarse a las distintas necesidades que puedan surgir a través de nuevas tecnologías o servicios. Además, establecen las bases para lograr objetivos como el de evitar comportamientos anticompetitivos entre los proveedores de red, asegurar la conectividad y la calidad de los servicios, al igual que asegurar la vigencia de los diferentes derechos fundamentales relacionados con el acceso a la información.

No obstante, teniendo en cuenta que en un futuro cercano en Colombia se tendrán servicios móviles IMT de 5G, sería conveniente considerar incluir principios más amplios que den cuenta de esta realidad y que seguramente requerirán un ajuste normativo para sacar el mayor provecho de la tecnología. Para este caso, se recomienda incluir el principio de: **Innovación tecnológica.**

## **TRANSPARENCIA / OFERTAS**

### **2. ¿Qué tipo de condiciones contractuales o prácticas comerciales en relación con los planes de acceso a Internet ofrecidos por los proveedores de acceso a Internet (fijo o móvil) podrían llegar a limitar o afectar la neutralidad de red?**

**Respuesta:** Estimamos que condiciones o cláusulas contractuales de gestión de tráfico que estén basadas en la conveniencia de ciertos servicios y/o aplicaciones exigiendo el pago de una contraprestación económica, afectan la neutralidad de red, puesto que en estos casos la gestión de tráfico deja de ser necesaria y se convierte en una plataforma para la discriminación.

Si bien los operadores han mantenido estrategias comerciales al interior de los contratos, que en principio podrían ser incompatibles con la neutralidad de red, tales como la limitación de gigas de navegación para tethering o el uso de aplicaciones bajo el esquema zero rating, los mismos han sido permitidos por las diferentes autoridades sectoriales. Sin embargo, consideramos que la limitación de navegación para tethering no parece obedecer a los fines de neutralidad de red y, por el contrario, esta limitación para este tipo de acceso a internet se presenta como injustificada y contraria a la normativa de internet abierta, sin presentar ninguna ventaja para los usuarios.

### **3. ¿Qué información mínima necesaria considera que los proveedores de acceso a Internet deben brindar a sus usuarios con respecto a las**

características de los diferentes planes de acceso a Internet, tales como limitaciones en ancho de banda, consumo de datos, compartición de Internet, calidad en la transmisión (contenidos de audio, video, etc.), entre otras?

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que la normatividad permite la gestión de tráfico razonable, se considera fundamental que el proveedor suministre información real, veraz y en un lenguaje claro y fácil de entender, especialmente sobre los siguientes temas:

- ¿Por qué se hace necesario la gestión de tráfico?
- ¿En qué situaciones se hace necesario implementarla?
- ¿Cómo puede esto afectar al usuario?
- Si es que existe afectación, ¿Por cuánto tiempo (aproximación al menos) y para qué tipo de servicios y/o aplicaciones?

Es necesario que, en cualquier caso, esto no obstruya ni la libre elección por parte de los usuarios, ni afecte la calidad del servicio que estos perciben.

De igual forma, por los principios de transparencia e información, cualquier tipo de gestión de tráfico que se haga al interior de la red debe ser de público conocimiento. Así, el usuario al momento de elegir el operador cuya oferta se ajuste mejor a sus necesidades, podrá ejercer con mayor certeza su derecho a la libre elección, en tanto se ha disminuido la asimetría de información propia de las relaciones de consumo.

**4. ¿Cuál considera es la mejor forma de garantizar la transparencia a usuarios con respecto a las prácticas de gestión del tráfico que implementan los ISP en Colombia? Justifique.**

- i. Los proveedores de servicios pueden mantener un registro de todas las prácticas adoptadas para la gestión del tráfico (frente a la oferta de sus planes), internamente, y publicarlas en un sitio de su página web y ser actualizado periódicamente.
- ii. Remitir a los usuarios periódicamente la información de las prácticas de gestión del tráfico
- iii. Otra: (¿Cuál?)

**Respuesta:** La opción 1 se considera transparente, clara, concisa, veraz y, además, a partir de las estadísticas que el operador publique se garantizará que

el usuario cuente con toda la información que requiere para la toma de sus decisiones.

Se resalta, la obligación que tienen los usuarios de informarse. Para ello es importante que el proveedor sea explícito en la información que entrega, así como que el lenguaje utilizado sea claro y fácil de entender para la población en general.

- 5. ¿Cuáles servicios especializados u optimizados, entendidos estos como servicios que requieren de niveles específicos de calidad, que no pueden ser asegurados por el estándar de mejor esfuerzo, ofrecen actualmente los proveedores de acceso a Internet?**

**Respuesta:** No es posible determinar qué servicios se requieren con niveles específicos de calidad, dado que la Superintendencia de Industria y Comercio desconoce las necesidades operacionales inherentes a los proveedores de servicios de internet.

## **PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO**

- 6. Para el caso colombiano, ¿Identifica algún aspecto adicional que debería ser incluido como práctica de gestión de tráfico razonable? Tener en cuenta que las actuales son:**

- i. Reducir o mitigar los efectos de la congestión en la red,**
- ii. Asegurar la seguridad e integridad de la red,**
- iii. Asegurar la calidad de los servicios a los usuarios,**
- iv. Priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS),**
- v. Proporcionar servicios o capacidades que atiendan los requisitos técnicos, estándares o mejores prácticas adoptadas por iniciativas de gobernanza de Internet u organizaciones de estandarización.**

**Respuesta:** Se sugiere hacer referencia a los aspectos relacionados con las nuevas tecnologías que se desplegarán en Colombia, como por ejemplo IMT de 5G. Por consiguiente, se estima que la gestión flexible del tráfico sería necesaria, porque los fenómenos de congestión son algo consustancial a esta red como a cualquier otro sistema de conmutación de paquetes, y en la prestación de servicios bajo tecnología 5G que requieran poca latencia, los operadores deben estar en capacidad de priorizar positivamente estos tráficos para lograr una

prestación eficiente del servicio; por ejemplo, en casos como la telemedicina o el funcionamiento de vehículos autónomos.

Lo anterior se entendería posible en el marco normativo actual, sin embargo, estas excepciones deben estar mejor definidas de forma que la neutralidad de red, como un fenómeno de acceso, no presente distorsiones regulatorias a través, del principio de trato no discriminatorio.

Por los motivos antes expuestos, se recomienda incluir dentro de la práctica de gestión de tráfico razonable, el: “permitir la adopción y correcto funcionamiento de aplicaciones o servicios que requieran nueva tecnología, siempre y cuando ello redunde en beneficios para los usuarios”

- 7. ¿En la actualidad, qué formas de gestión/priorización de tráfico están siendo utilizadas por parte de los proveedores de acceso a Internet y en qué situaciones específicas?**

**Respuesta:** Así como como se ha indicado en la respuesta a la pregunta número 5, en tanto esta Superintendencia es un órgano de inspección, vigilancia y control, desconoce las necesidades operacionales inherentes a los proveedores de servicios de internet; máxime, si se hace referencia a las formas de gestión/priorización de tráfico utilizadas y las situaciones en que se requieren.

- 8. ¿Cuáles son las mejores prácticas adoptadas para preservar la integridad y la seguridad de la red frente a ataques maliciosos, y cómo se asegura que esta gestión no va en contra de las disposiciones de neutralidad?**

**Respuesta.** En la situación planteada, la Superintendencia de Industria y Comercio desconoce las necesidades operacionales inherentes a los proveedores de servicios de internet.

- 9. En relación con las siguientes prácticas que pueden ser implementadas por el ISP, ¿considera que están acordes o no con los principios de neutralidad de la red, y en qué casos?:**

- i. Priorización. ¿En qué casos?**
- ii. Ralentización. ¿En qué casos?**
- iii. Zero Rating. ¿En qué casos?**
- iv. Tethering. ¿En qué casos?**
- v. Otras. Cuáles**



**Respuesta:** En general se podría decir que todas las prácticas están acorde con los principios, siempre y cuando, la utilización de estas se realice en casos específicos, se entregue información veraz, real, transparente y en lenguaje claro al usuario, no incluya contraprestaciones económicas y en general, sean requeridas única y exclusivamente para casos que ameriten su utilización para garantizar el correcto funcionamiento de servicios y/o aplicaciones que por sus características físicas requieren, por ejemplo: una muy baja latencia, un ancho de banda específico, entre otros factores o en su defecto se requieran en casos de emergencia, catástrofes y para salvaguardar la seguridad de los individuos.

En todos los casos, las prácticas de gestión de tráfico deben obedecer a los supuestos definidos en el artículo 7 de la Resolución CRC 3502, añadiendo el zero rating como elemento especial por las ventajas y beneficios que traen para los usuarios. Según se mencionó en la respuesta a la pregunta número 2, esta Superintendencia considera que el tethering puede llegar a resultar contrario a la naturaleza de la internet abierta.

**10. Dentro de los siguientes aspectos, qué efectos producirían las ofertas que incluyen prácticas de gestión de tráfico asociados con:**

Aspectos a tener en cuenta	Prácticas de Gestión de Tráfico				
	Priorización	Ralentización	Zero Rating	Tethering	Otra
Competencia entre proveedores de redes y servicios					
Competencia entre proveedores de contenidos.					
Ingreso de nuevos agentes (proveedores de redes y servicios, proveedores de contenidos, etc)					
Incentivo a la diversidad de contenidos y desarrollo de aplicaciones.					
Acceso a una mayor oferta de servicios					
Otros: _____					

**Respuesta:** No es posible determinar qué efectos producirán las ofertas que incluyen prácticas de gestión, dado que la Superintendencia de Industria y Comercio desconoce las necesidades operacionales inherentes a los proveedores de servicios de internet.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a su disposición para resolver cualquier inquietud que se presente.

Cordialmente,



**ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**  
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: José López/ Juan Lozano/ Yirama Nuñez/ Héctor Barragán  
Revisó: Rocío Soacha  
Aprobó: Rocío Soacha

