



Bogotá D.C., 29 de octubre de 2021

Señor

SERGIO MARTÍNEZ MEDINA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC

Edificio Link Siete Sesenta

Calle 59A bis No. 5-53

Ciudad

Asunto: Respuestas a la consulta pública sobre “Neutralidad de Red en Colombia”.

Respectado señor director,

Dentro del término previsto para ello, Colombia Móvil S.A. ESP, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y EDATEL S.A., en adelante Tigo, presentan los comentarios al documento del asunto publicado por ustedes en días pasados, en los siguientes términos:

En primera medida debemos enfatizar que consideramos que los principios de la Resolución CRC 3502 de 2011 son suficientes y han facilitado el que haya acceso a los contenidos de forma democrática, así como la realización de ofertas que se ajustan a las necesidades de los clientes. En ese sentido, es importante que el régimen se mantenga ya que los planes y ofertas que se han elaborado por muchos años se fundamentan en el mismo y cualquier variación podría generar un fuerte impacto sobre los usuarios, quienes han suplido sus necesidades de comunicación y conexión con planes que se ajustan a sus necesidades.

Un evidente resultado de esta política pública acertada es que las conexiones a internet siguen creciendo de manera acelerada y siendo el objetivo de todos los países lograr cada vez mayor conectividad de sus pobladores con el fin de apalancar sus aparatos productivos, mejorando sus economías e impactando positivamente aspectos tan relevantes como la educación, la salud, los servicios públicos, entre otros muchos, resultaría tremendamente caótico que se modifiquen los criterios que han desarrollado ese crecimiento entre ellos la Resolución CRC 3502. En este sentido, Colombia no se puede quedar atrás y debe mantener una regulación flexible que no limite el crecimiento y la innovación y que prevenga la ocurrencia de fuertes impactos económicos y sociales. Una regulación más estricta en cuanto a neutralidad de internet puede eliminar beneficios para los usuarios y limitar la libertad comercial de los operadores, estableciendo asimetrías en favor de otros partícipes de Internet, limitando la inclusión digital y entorpeciendo el camino del país hacia el desarrollo de la economía digital.

En conclusión, la neutralidad de la red se constituye como uno de los pilares fundamentales de la industria, por lo que hacemos un llamado para que se mantenga la normatividad vigente que ha permitido el desarrollo de este servicio. En caso de que se considere cualquier variación futura a la normatividad, esta debe tener en cuenta, adicional a la filosofía de un internet abierto, todos los aspectos y actores que confluyen en el mercado, tales como las ofertas



comerciales existentes, asimetrías respecto de otros actores del ecosistema (ej. operadores de red vs OTT), impactos en los usuarios y en los operadores, entre otros muchos a analizar.

Respuestas a la consulta pública

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? Justifique.

Respuesta

Consideramos que los principios de la resolución CRC 3502 de 2011 son suficientes, la neutralidad permite que haya acceso a los contenidos de forma democrática y de otro lado permite la realización de ofertas que se ajustan a las necesidades de los clientes.

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

Ninguna de las empresas, dentro de sus condiciones comerciales, establece algunas que pudieran afectar o limitar la neutralidad de la red. Ahora bien, de acuerdo con el perfil de consumo de los clientes, comercialmente se ofrecen algunos planes que ofrecen aplicaciones (las que más demanda el mercado), que no consumen los datos asignados según el plan al usuario, lo cual está alineado con lo que se especifica en el artículo 3º numeral 3.2 de la Resolución CRC 3502 de 2001 que establece:

“

(...)

En todo caso, conforme lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, **los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet podrán hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación.**” (NFT)

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

Consideramos que la informa brindada en la actualidad a los usuarios es suficiente. Al momento de contratar, se les informa a los usuarios las limitaciones que tiene la velocidad del servicio de internet (fijo o móvil), las cuales se encuentran igualmente establecidas en el contrato. Adicionalmente, al momento de contratar, al usuario se le informan las especificaciones de los planes, esto es, la capacidad de datos para navegar (cuando se trata de móvil), o la velocidad para navegar (tratándose de fijo), también se le informan las aplicaciones que puede usar sin consumir de los datos del plan, esto para el caso de planes o paquetes móviles, garantizando con ello el deber de información hacía los usuarios.

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

Respuesta

La regulación actual ya establece el deber para los proveedores de informar a sus usuarios sobre las prácticas de gestión de tráfico en su página web y adicionalmente, también se impone el deber para los usuarios de informarse sobre las ofertas y contenidos de estas. Por lo anterior, con la normativa actual se garantiza la transparencia en la información ya que en la página web los usuarios pueden encontrar de manera clara la información sobre las prácticas de gestión de tráfico que tienen los PRST.

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 [1], ofrecen actualmente los proveedores de acceso a Internet?

[1] Corresponde al servicio ofrecido en el que no se garantiza calidad de servicio, dado que las velocidades y anchos de banda dependen del volumen de tráfico en la red.

Respuesta

En la actualidad no hay servicio específico que se ofrezca con estas características, todo se hace bajo el estándar de mejor esfuerzo (best effort).

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

El marco de regulación actual refleja las prácticas de gestión de tráfico generales que se podrían adoptar en una red, no tenemos alguna práctica adicional de tráfico que agregar en este listado.

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

Actualmente no se está realizando ninguna gestión/priorización de tráfico especial a ningún usuario pospago o prepago, todos tienen las mismas condiciones de acceso y velocidad sin embargo hay algunos planes que tienen un beneficio adicional en el cual se le permite continuar navegando, una vez consumida la cuota contratada, a baja velocidad de manera que no queden sin servicios.

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

La red internamente tiene protección contra ataques maliciosos, pero esto no incide de manera alguna con la neutralidad de red, ni con el acceso que los usuarios puedan hacer a los diferentes contenidos y aplicaciones que hay en la red, excepto por aquellas direcciones que el Gobierno solicita expresamente que sean bloqueadas.

9. En relación con las prácticas de priorización, ralentización, zero rating, tethering o similares, ¿considera que están acordes o no con los principios de neutralidad de la red?

¿En cuales casos?

(Indicar cada práctica, seguida de el o los casos específicos)

Respuesta

Actualmente no se está realizando ninguna gestión/priorización de tráfico especial a ningún usuario pospago o prepago, todos tienen las mismas condiciones de acceso y velocidad, sin embargo, hay algunos planes que tienen un beneficio adicional en el cual

se le permite continuar navegando, una vez consumida la cuota contratada, a baja velocidad de manera que el usuario no quede incomunicado.

Por otra parte, solo se permite Zero Rating a las URLs o APPs que el Gobierno indicó el Decreto de Emergencia 464 y 555 de 2020, sin embargo, si existe un beneficio adicional en nuestros planes/paquetes prepago y pospago donde se incluye la navegación adicional en ciertas aplicaciones por el periodo contratado, aunque ya el usuario se haya consumido el volumen de datos del paquete o plan. Este beneficio busca que los usuarios no queden incomunicados.

Finalmente, en algunos planes existe el beneficio de compartir un volumen especificado de datos con otros dispositivos/usuarios (tethering), sin embargo, este es otro beneficio adicional para permitir la comunicación de nuestros usuarios.

- 10.** Dentro de los siguientes aspectos (competencia, ingreso de nuevos agentes, innovación, mayor oferta) qué efectos producirían las ofertas comerciales que incluyen prácticas de gestión de tráfico asociados con priorización, ralentización, zero rating, tethering o similares:

Respuesta

Ver punto anterior

Aspectos para 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 contenido					
	Ingreso de nuevos agentes (proveedores de redes y servicios, proveedores de contenido, etc)					
	Incentivo a la diversidad de contenidos y desarrollo de aplicaciones					
	Acceso a una, mayor oferta de servicios					
	Otros_____					

- 11.** ¿Considera que se requeriría una actualización en el marco regulatorio de neutralidad de red, en torno a alguna de las prácticas indicadas en las ofertas de servicios de comunicaciones? Justifique en cada caso.

* Prácticas tales como priorización, ralentización, zero rating, tethering, entre otras.

Respuesta

Tal como lo hemos manifestado, **consideramos que el marco regulatorio debe permanecer como se encuentra establecido en la actualidad**, ya que este régimen ha permitido el crecimiento del internet en el país permitiendo ofertas que se ajusten a las necesidades de los usuarios.

Sin embargo, las prácticas que se mencionan siempre deben ser analizadas en diferentes contextos y desde diferentes puntos de vista tal como se expone a continuación:

- **Priorización**

Como se presenta, es discriminatoria en la medida que las vías rápidas (fast lanes) tienen prioridad al tráfico asociado a ese servicio en particular; lo que implica que los otros servicios no cuenten con dicha prioridad por cuanto estarán relegados a ser transmitidos a través del ancho de banda restante. Sin embargo, si se analiza desde el punto de vista del operador, podría ser la oportunidad de ofrecer servicios diferenciados y de monetizar la red, frente a aplicaciones que hacen consumos de red por encima de las otras aplicaciones como es el caso de los streaming, especialmente los de video. Estas aplicaciones son las que tienen mayores requerimientos de capacidad y obligan a los operadores a realizar grandes inversiones para suplir los crecientes requerimientos de tráfico, sin embargo, las redes son apenas un medio por el cual los operadores de estas aplicaciones (OTT) llegan a sus clientes finales sin generar ningún beneficio adicional para los operadores, y muy poco para el país, teniendo en cuenta que son plataformas internacionales.

- **Zero Rating (ZR)**

El único Zero Rating que existe es el de las URLs o APPs que el Gobierno indicó que se incluyeran de conformidad con los Decretos 464 y 555 de 2021. Lo que realmente existe es la inclusión de algunas aplicaciones dentro del plan comercial que se ofrece al usuario, donde el uso de datos vinculados a un servicio específico no tiene impacto en el consumo de datos acordado con este. Es una práctica que beneficia a los consumidores permitiéndoles acceso a un servicio o contenido sin consumo de datos, tanto a aquellos que de otro modo no tendrían acceso, ofreciéndoles la posibilidad a los usuarios de estar permanentemente conectados y disponer de su crédito de datos para otros contenidos, aplicaciones o servicios.

- **Ralentización**

Lo que se busca es permitir que el usuario este siempre conectado, por lo que después que se termina la cuota contratada, se disminuye su velocidad hasta la próxima recarga de datos. Esta práctica, además de ser un beneficio para el usuario,

se alinea con las mejores prácticas de control de tráfico que buscan dar un acceso equitativo a la red.

i) En las redes móviles todos los recursos de la red son compartidos entre todos los usuarios, esto debido a la naturaleza misma del servicio, un plan con conexión permanente con el tope de velocidad que puede suministrar la red, deja en libertad a los usuarios que hacen uso abusivo del servicio y conducen a situaciones en las que “El 5% de los usuarios pueden llegar a utilizar el 50% de la capacidad disponible de las redes”¹, en este sentido, es aconsejable reducir la velocidad de conexión después de alcanzar la cuota contratada, con la finalidad de evitar congestión de la red y garantizando que todos los usuarios puedan disfrutar del servicio con una velocidad promedio estable y de calidad.

ii) El otro punto desde una perspectiva económica, es el relacionado con la equidad entre los usuarios. Cuando un grupo reducido de usuarios hacen un consumo excesivo del recurso es el responsable de los costos más relevantes de proveer el servicio, sin embargo, los costos se dividen de forma proporcional entre todos los usuarios, por lo que aquellos que hacen un uso normal de internet terminan subsidiando a quienes hacen un uso intensivo o abusivo del servicio. Por lo anterior, la reducción de la velocidad hace que el uso del recurso sea más equitativo y evita que se presenten este tipo de situaciones.

12. Incluya la información adicional que considere pertinente con relación a las temáticas de la presente consulta.

Respuesta

No tenemos temáticas adicionales.

En los anteriores términos damos respuesta a la consulta propuesta por la Comisión esperando que la información aquí plasmada se revisada, analizada y sirva como insumo para continuar con el proceso regulatorio respectivo.

Cordialmente,

CARLOS ANDRÉS TÉLLEZ RAMÍREZ

Director de Asuntos Regulatorios, Implementación e interconexión
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos

¹ tomado de <https://asiet.lat/actualidad/opinion/politica-uso-justo-internet/>