



Comisión de Regulación

Documento de respuestas a comentarios al proyecto regulatorio de Neutralidad en Internet

Coordinación de Regulación de Infraestructura

Diciembre de 2011



TABLA DE CONTENIDO

1.	PROYECTO DE NEUTRALIDAD EN INTERNET	3
2.	COMENTARIOS GENERALES	4
2.1	Equilibrio entre los agentes de la cadena de valor de Internet	4
2.2	Diferencias entre redes fijas y móviles.....	6
2.3	Neutralidad en Internet y Propiedad Intelectual.	7
2.4	Neutralidad en Internet y Libertad Tarifaria.	10
3.	ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.	11
4.	ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS.....	11
4.1	LIBRE ELECCIÓN	11
4.2	NO DISCRIMINACIÓN	13
4.3	TRANSPARENCIA	15
4.4	INFORMACIÓN	16
5.	ARTÍCULO 4. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	17
6.	ARTÍCULO 5. BLOQUEO DE CONTENIDOS	19
7.	ARTÍCULO 6. SEGURIDAD DE LA RED.....	22
8.	ARTÍCULO 7. GESTIÓN DE TRÁFICO	24
9.	ARTÍCULO 8. PRIORIZACIÓN DE TRÁFICO.....	29
10.	ARTÍCULO 9. PLANES DE ACCESO A INTERNET.....	31
11.	ARTÍCULO 10. INFORMACIÓN A SUMINISTRAR A LOS USUARIOS	34
12.	ARTÍCULO 11. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN.....	39

1. PROYECTO DE NEUTRALIDAD EN INTERNET

Respuesta a comentarios realizados por el sector a la propuesta regulatoria

De conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 10 del Decreto 2696 de 2004, mediante el presente documento, la Comisión de Regulación de Comunicaciones presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados al documento soporte de la propuesta regulatoria y el proyecto de resolución *"Por la cual se establecen las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en Internet, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011"* publicados para comentarios de los interesados entre el 18 de octubre de 2011 y el 8 de noviembre de 2011. Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes agentes:

No.	Remitente
1	AHCIET
2	ANDESCO
3	CCCE – Cámara Colombiana de Comercio Electrónico
4	CISCO
5	COMCEL S.A.
6	EDATEL
7	ETB S.A. E.S.P.
8	TELEFONICA COLOMBIA
9	TELMEX S.A.

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan exclusivamente los apartes de cada documento de comentarios en donde se hacen preguntas, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y resumidos. Lo anterior sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, los cuales se encuentran publicados en la página Web de la Entidad para el efecto, sección de proveedores de redes y servicios, subsección de actividades regulatorias, proyecto "Neutralidad en Internet".

2. COMENTARIOS GENERALES

2.1 Equilibrio entre los agentes de la cadena de valor de Internet

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Resalta que en este proyecto regulatorio no fue abordado el equilibrio o balance que debe existir en materia de las cargas que corresponde asumir a los ISP por un lado, y a los proveedores de acceso, por el otro. Señala que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OECD- identificó cuatro temas de examen obligatorio en torno al asunto de la neutralidad de la red, los cuales corresponden a transparencia, condiciones mínimas de calidad, exclusión y cargos de terminación de los ISP.

Señala que la OECD hizo una breve reseña del último de estos temas y lo denominó “cuello de botella competitivo”, el cual señala que el mercado de acceso a Internet tiene dos caras, por una parte los ISP actúan como la plataforma para que los usuarios puedan acceder a los servicios en Internet y por el otro permite a los proveedores de contenidos y aplicaciones prestar los servicios a los usuarios, es así como el beneficio para el usuario depende de la cantidad y calidad de los contenidos y aplicaciones disponibles; y el beneficio para un proveedor de contenidos y aplicaciones depende del número de usuarios que puedan acceder a Internet. La Teoría de los Mercados de Dos Lados establece que cuando una plataforma fija los precios, en cada lado se tienen en cuenta las externalidades para conseguir un equilibrio adecuado en la participación en ambos lados; sin embargo hay un tipo particular de mercado de dos lados (“cuello de botella competitivo”) en que se ha identificado una falla del mercado potencial.[...].

Es así como sugiere a la CRC que no olvide que en el modelo de red Internet está en juego no sólo la relación entre los proveedores de acceso y los usuarios, sino a su vez la relación existente entre los proveedores de acceso y los proveedores de contenidos y aplicaciones, atendiendo a que estos últimos han permitido el crecimiento desmesurado de tráfico en la red que se ha evidenciado en los últimos años.

TELMEX

TELMEX opina que dentro de los aspectos tratados en el documento soporte publicado por la CRC se recoge su preocupación por la proliferación del servicio de Internet y el desarrollo de contenidos y nuevas aplicaciones que ponen a prueba la capacidad de los proveedores de redes y servicios para dar solución a todo el tráfico que se cursa en las redes.

Además, consideran que esta situación es incentivada por la creciente oferta de contenido disponible en la red y por el aumento de demanda por nuevas aplicaciones, dadas las necesidades de los usuarios, hecho que genera una alta inversión para los proveedores de internet (ISP), generando por se un desequilibrio en la cadena de valor entre el ISP y el proveedor de contenido.

En virtud de lo anterior, TELMEX reitera el llamado al regulador a establecer condiciones de equilibrio dentro de los agentes de la cadena de valor, teniendo en cuenta que los proveedores de contenidos son los principales generadores de tráfico, creando una asimetría entre la oferta y la demanda.

TELEFONICA

Afirma que las reglas que la Comisión está fijando con este proyecto regulatorio garantizan la gestión del tráfico, y que no exista bloqueo para los proveedores de contenidos y aplicaciones

(PCAs). Teniendo en cuenta que en ningún caso se podrían bloquear los contenidos lícitos, reiteran su solicitud a la CRC de establecer claramente la obligación para los PCAs de cumplir con el régimen de acceso, uso e interconexión, de manera que remuneren el acceso a la red de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet en razón a la asimetría del tráfico. Con los ajustes que propone sugiere que el texto resultante sea enviado al Congreso de la República, y de esta forma dar por concluida la labor regulatoria de acuerdo con el mandato de la Ley del Plan de Desarrollo.

CRC/

En primer lugar, respecto del comentario de ETB relativo a que en este proyecto regulatorio no fue abordado el equilibrio o balance que debe existir en materia de las cargas que corresponde asumir a los ISP por un lado, y a los proveedores de acceso, es importante aclarar que los ISP son quienes proporcionan el acceso a la red y, en esta medida, son los proveedores de acceso, por lo tanto y en el entendido que ETB se está refiriendo en realidad a la relación entre Proveedores de Acceso a Internet y Proveedores de Contenidos y Aplicaciones, tal y como refleja el documento soporte de la propuesta regulatoria publicada para comentarios del sector donde se presenta un análisis desde la perspectiva de los diferentes agentes que hacen parte de la cadena de valor de Internet, la propuesta regulatoria presentada por esta Comisión sí ha considerado los intereses y posiciones de ambas partes, de tal forma que exista en un equilibrio en torno a las cargas que le corresponden a uno y otro.

En todo caso, es pertinente recordar que el objetivo de este proyecto regulatorio es dar cumplimiento al mandato otorgado a la CRC en el párrafo del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, según el cual la CRC debe expedir la regulación inicial relativa a los términos y condiciones de aplicación de la neutralidad en Internet dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley en mención, dicho término vence el 16 de diciembre de 2011. En esta medida, la Ley confiere a la CRC un mandato para expedir la regulación inicial, es decir que no limita la posibilidad de expedir regulaciones posteriores en relación con la neutralidad en Internet teniendo en cuenta el comportamiento del mercado, la evolución de las relaciones entre los distintos agentes de la cadena de valor, la promoción de los contenidos y aplicaciones y el acceso de la población a la sociedad de la información, entre otros factores, máxime cuando la CRC cuenta con tal propósito con las facultades legales de que trata la Ley 1341 de 2009.

En segundo lugar, en relación con que el mercado de Internet es un mercado “de dos lados” donde convergen tanto los Proveedores de Acceso a Internet como los usuarios y Proveedores de Contenidos y Aplicaciones, y el planteamiento de la OECD respecto al “cuello de botella competitivo”, es importante mencionar que tal y como lo reconoce esta organización, hasta el momento éste es un planteamiento teórico que no se ha evidenciado en la práctica¹. En este mismo sentido, se expone que se considera inapropiado intervenir de manera anticipada para evitar el “cuello de botella competitivo” cuando no exista evidencia de que los Proveedores de Servicios de Acceso a Internet cobran a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones por el acceso a la red. Más aún, en el caso de que existiera tal situación, sólo es motivo de preocupación si los Proveedores de Servicios de Acceso a Internet cobran cargos a los Proveedores de Contenidos por servicios basados en “mejor esfuerzo”.

Finalmente, respecto del comentario de Telefónica sobre la remuneración del acceso a la red por parte de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones, se debe señalar que las reglas generales que rigen el acceso a las redes de telecomunicaciones, incluida la remuneración correspondiente, están contenidas en la Resolución CRC 3101 de 2011, y las mismas son aplicables a la relación entre PRST y PCA respecto del acceso y uso de las redes de telecomunicaciones.

¹ Working Party No. 2 on Competition and Regulation. OECD. Página 13, Numeral 53.

Por otra parte, y en relación al comentario de Telefónica respecto a que con la expedición de esta propuesta regulatoria, se de por concluida la labor regulatoria en torno a la neutralidad en Internet de acuerdo con el mandato de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo, tal y como se señaló anteriormente, la presente propuesta regulatoria corresponde a la regulación inicial en la materia, pero la misma no agota la facultad de intervención de la CRC en la materia, máxime cuando la CRC cuenta con tal propósito con las facultades legales de que trata la Ley 1341 de 2009, por lo que esta Comisión no comparte el comentario en cuestión.

2.2 Diferencias entre redes fijas y móviles

CISCO

CISCO considera importante que el documento deje claro que entiende los retos adicionales de las redes móviles y por lo tanto acepte un mayor grado de gestión.

AHCIET

AHCIET afirma que aunque en los considerandos, la propuesta de Resolución se refiere a la Resolución 3067 de 2011 sobre Calidad de Servicio que en su artículo 2.4 y en los numerales 1 y 2 del Anexo I establece el tratamiento diferenciado de la calidad del servicio entre el servicio de acceso a Internet provisto desde ubicaciones fijas o a través de móviles, la propuesta de Resolución de Neutralidad de Red no reconoce explícitamente un tratamiento diferenciado en función de los distintos tipos de redes de acceso acorde con las limitaciones y características de cada tecnología de acceso.

Considerando que por sus características específicas, cada red de acceso requiere prácticas de gestión de tráfico distintas, y que los parámetros de calidad de red, su medición y comparabilidad difieren, consideramos que la Resolución final debería reconocer esta diferencia tanto en la medición y publicación de los indicadores de calidad de servicio de acceso a Internet como en la posibilidad de implementar medidas de gestión y priorización del tráfico diferentes en función de cada red de acceso a fin de evitar posibles conflictos de cara a la interpretación futura de tales situaciones.

TELEFONICA

TELEFONICA opina que en el borrador de resolución no establece ninguna diferencia entre las condiciones del servicio de acceso a Internet a través de redes fijas y móviles.

Según ellos, tal como lo expusieron en las respuestas al cuestionario de la fase anterior, en concordancia con los aportes de los agentes de la industria, entienden que cada una de estas redes tiene características técnicas y económicas diferentes, y por tanto los problemas y requerimientos de gestión son diferentes. Estas razones los motivan a sugerir que en el marco del proyecto de "Revisión de Condiciones de Calidad en Servicios de Telecomunicaciones Fase II: Condiciones de Calidad del Servicio de Acceso a Internet", que aun se está discutiendo con el sector, se haga una mención explícita a la diferenciación de redes de acceso de acuerdo con las limitaciones y características de cada tecnología de acceso, para evitar posibles conflictos de interpretación.

CRC/

En relación con la solicitud presentada por CISCO, AHCIET y Telefónica de diferenciar en el documento la gestión de tráfico a realizar por cada tipo de proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones acorde con limitaciones técnicas y características propias de cada tecnología,

en primer lugar, es importante señalar que la CRC reconoce las diferencias entre las redes de acceso fijas y móviles utilizadas por los proveedores de redes y servicios para permitir el acceso a Internet.

En el caso de las redes móviles, es claro que la gestión del ancho de banda disponible y los efectos que se derivan de la movilidad no permiten fácilmente a los proveedores ofrecer velocidades sostenidas garantizadas a los usuarios. Es por lo anterior que las ofertas de estos proveedores móviles se enfocan principalmente al nivel de consumo y no a la velocidad garantizada del acceso. Desde la perspectiva de acceso a Internet, se entiende que la gestión de tráfico en una red móvil conlleva un mayor grado de complejidad en la medida que involucra la gestión del espectro, además del reto mismo de gestionar una conexión móvil en casos como el handover en un ambiente de direcciones IP dinámicas.

En esta medida, la Resolución CRC 3067 de 2011 en la cual se definen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones, trata de manera independiente los indicadores de calidad a ser medidos por los proveedores del servicio de acceso a Internet provisto a través de ubicaciones fijas y a través de redes móviles. En la misma resolución se fijan los procedimientos de medición y los valores esperados de los indicadores para el acceso a Internet previstos a través de ubicaciones fijas y para el caso de redes móviles se encuentra actualmente en estudio el proyecto regulatorio relativo a la *"Revisión de Condiciones de Calidad en Servicios de Telecomunicaciones Fase II: Condiciones de Calidad del Servicio de Acceso a Internet"* en el cual se fijaran dichos valores. En consecuencia, no se comparte el comentario de Telefónica dado que la regulación vigente y en desarrollo contempla indicadores de calidad de acuerdo con el tipo de red de acceso.

De otra parte, se aclara que tanto en el proyecto de resolución como en el documento soporte publicado, objeto de estos comentarios, se establecen de manera general para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet, los principios, aspectos técnicos y requerimientos de información hacia los usuarios, relacionados con la Neutralidad en Internet y, por lo tanto, le corresponde a cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones de acuerdo a su naturaleza, implementar las prácticas de gestión de tráfico necesarias, acordes a sus características y limitaciones técnicas, siempre y cuando éstas sean razonables, no discriminatorias ni preferenciales respecto de algún proveedor o servicio específico y cumpla con la normatividad vigente.

2.3 Neutralidad en Internet y Propiedad Intelectual.

TELMEX

Respecto a la Neutralidad de Red y Propiedad Intelectual analizados dentro del documento soporte, TELMEX opina que es necesario señalar que frente al proyecto de Ley 241 de 2011 del Senado "Por el cual se regula la responsabilidad por las infracciones al derecho de autor y los derechos conexos a Internet", el senador ponente Roy Barreras radicó ponencia de archivo por encontrar que no existen garantías en la ponderación de los derechos fundamentales de libertad de expresión y derechos de autor. Dado lo anterior, TELMEX cree que necesario revisar con cautela las obligaciones que se pretenden imponer a los ISP y la relación que este tema tiene con la Neutralidad de Red.

En su opinión, no encuentran relación tomando en consideración que lo pretendido por la Ley es el bloqueo de contenidos ilícitos, hecho que el ISP debe acatar, siempre y cuando la autoridad competente sea la que determine la licitud o ilicitud del contenido.

Es así como la posición como proveedor de internet, es que debe existir una autoridad competente por parte del Estado que determine si el contenido vulnera o no el derecho de su autor y no considerar al ISP como la autoridad derivada de una responsabilidad que no ostenta.

En lo relacionado con la afirmación en el documento soporte frente al hecho que resulta difícil las acciones judiciales actuales, no es razón justificable para que la misma sea adoptada por el ISP sin que exista una autoridad competente de por medio y se pueda vulnerar el derecho de defensa del usuario.

En este orden de ideas, el contenido ilícito que se transmita a través de Internet debe ser determinado por autoridad competente y no por el ISP, el cual sencillamente acatará las disposiciones que esta autoridad determine para el contenido, garantizando la libertad de expresión de los usuarios y el debido proceso dentro del desarrollo ponderado de los derechos fundamentales.

Así mismo, TELMEX aclara que lo dispuesto en el Tratado de Libre Comercio entre Colombia y los Estados Unidos, dispone que el mismo se debe ajustar a las disposiciones legales internas de cada país, para lo cual consideramos que se debe propender por garantizar el debido proceso y proteger la libertad de expresión en el desarrollo de una ponderación de derechos fundamentales establecida en la Constitución Política de Colombia.

En virtud de lo anterior, TELMEX considera que se debe excluir del presente documento soporte la relación con los derechos de propiedad intelectual y la Neutralidad de la Red, pues la una no implica la existencia de la otra, o en su defecto manifestar la posición que los ISP han tenido sobre el proyecto de ley.

CISCO

Menciona que en el documento correctamente se distingue en el derecho del usuario a acceder todo contenido legal. Preguntan para el caso colombiano, como y quien determina cuando un contenido no es lícito o no.

ANDESCO

En relación con el tema de Neutralidad de Red y Propiedad Intelectual indicado en el documento soporte, ANDESCO considera que es necesario tener en cuenta que el proyecto de Ley 241 ha sido objeto de ponencia de archivo por parte del senador ponente Roy Barreras, lo anterior tomando en cuenta que no existían garantías para la ponderación de los derechos fundamentales de libertad de expresión y la propiedad intelectual.

ANDESCO considera, que en virtud a lo anterior y dado que no existe relación directa entre el tema de Neutralidad y lo dispuesto en el proyecto de Ley a que hace referencia el documento, aunado a que los ISP no comparten el entendimiento argumentado por la CRC frente a la responsabilidad que les compete de determinación de ilicitud de los contenidos para proceder con el bloqueo de los mismos, se debe eliminar este aparte del documento soporte.

EDATEL

Respecto al inciso NEUTRALIDAD DE RED Y PROPIEDAD INTELECTUAL en el documento soporte, si bien para EDATEL es claro que el proyecto de Ley sobre Derechos de Autor en Internet se encuentra actualmente en trámite en el Congreso de la República, se observa con preocupación que, a pesar de reconocer que "es clara la responsabilidad del proveedor de contenidos, puesto que es quien elige qué se publica en una página o sitio web cuyo contenido puede estar

constituido por obras protegidas por el derecho de autor”, el documento deja abierta la puerta para que se responsabilice a los intermediarios entre el proveedor de contenidos y los usuarios, lo cual constituye una violación al principio de no responsabilidad objetiva, máxime si se toma en cuenta que esta responsabilidad se fundamenta en el hecho que “en ocasiones resulta difícil la identificación y localización física del proveedor para iniciar las acciones judiciales pertinentes en su contra”.

Adicionalmente, esta interpretación de la Comisión impone a los proveedores de servicios de Internet una carga excesiva desde el punto de vista técnico y económico, que consiste en la obligación de realizar un filtro oneroso y complejo para poder acceder al único eximente de responsabilidad consistente en conocer que el contenido no estaba autorizado por los titulares de los respectivos derechos de autor, lo cual resulta desproporcionado y pone en peligro la neutralidad en Internet, pues los proveedores se verán en la obligación de limitar el acceso a contenidos sobre los cuales no se logre identificar de manera inmediata su origen, para evitar la sanción derivada de una eventual violación de los derechos de autor.

CRC/

En relación con el tema de Neutralidad de Red y Propiedad Intelectual, referido por ANDESCO, Telmex y Edatel es de mencionar en primer lugar respecto del Proyecto de Ley No. 241 de 2011, que si bien en Plenaria del Senado se decidió su archivo, lo anterior ocurrió en noviembre de 2011, por lo cual en el momento de publicación del documento soporte dicho Proyecto de Ley aún se encontraba en curso.

Ahora bien, es de mencionar en este punto que el día 8 de septiembre de 2011 fue radicado el Proyecto de Ley 105 de 2011 Senado “por medio del cual se establecen mecanismos para regular la responsabilidad por las infracciones al derecho de autor y los derechos conexos en Internet, se crean incentivos y estímulos para la creación, acceso y uso de Internet, se protege a los usuarios y se adoptan otras disposiciones” el cual dispone que son responsables civilmente las personas que pongan a disposición contenidos protegidos por derechos de autor.

Es así como, en primer lugar, dispone un procedimiento de reclamación ante el proveedor de servicios de Internet, el cual debe surtirse por el titular del derecho de autor, el proveedor notificará al presunto infractor para que retire voluntariamente el contenido dentro de las 72 horas siguientes. Agotado este proceso se debe acudir ante el juez competente, quien será el responsable de autorizar el bloqueo del acceso al servicio y el retiro de los contenidos.

Este proyecto pretende a su vez, que los proveedores de servicios de Internet no tengan la obligación de supervisar los datos que transmitan, almacenen o refieran los usuarios. Es así como dispone que dichos proveedores en principio no son responsables de las infracciones al derecho de autor y derechos conexos cometidas por terceros que ocurran a través de Internet, cuando se de el cumplimiento de las condiciones allí establecidas.

Sin embargo, este proyecto de Ley consagra que los proveedores de servicios de Internet deben adoptar e implementar una política de educación, promoción e información de la Propiedad Intelectual, informando claramente a los usuarios en qué circunstancias pueden incurrir en infracciones a los derechos de autor o derechos conexos.

Ahora bien, independiente de la suerte de las iniciativas legislativas, la CRC no considera procedente retirar del documento soporte el análisis efectuado en relación con la Propiedad intelectual, puesto que resulta necesario exponer y analizar como las medidas de libertad de acceso relacionadas con la Neutralidad en Internet deben armonizarse con la protección de los derechos de autor. Es de mencionar que tal y como se evidencia en el documento soporte esta problemática ha sido planteada también en países como Reino Unido, en el cual OFCOM adelantó

un estudio² en relación con las posibles técnicas a implementar por parte de los proveedores de acceso a Internet para restringir el acceso a sitios prohibidos, en aras de reducir la violación a los derechos de autor, en el cual se concluyó que se requiere una implementación de medidas complementarias al bloqueo de páginas web, tales como campañas educativas que permitan crear conciencia en la sociedad.

Finalmente, es de aclarar que en la Propuesta Regulatoria, mediante la cual se establecen las condiciones relativas a la neutralidad en Internet, atendiendo el mandato legal del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, no se dispone que los proveedores del servicio de acceso a Internet sean competentes para determinar si un contenido vulnera o no derechos de autor, en la medida que excede la competencia de la CRC determinar asuntos normativos relativos a propiedad intelectual. Es así como la regulación de la CRC siempre propende por la armonización con la normatividad vigente, por lo cual seguirá atenta a los proyectos de Ley que se encuentran en curso en el Congreso de la República y los futuros que pudieren llegar a estar relacionados con este tema.

2.4 Neutralidad en Internet y Libertad Tarifaria.

EDATEL

Respecto a NEUTRALIDAD DE RED Y LIBERTAD TARIFARIA, para EDATEL resulta necesario que la Comisión precise su intención al describir en el documento técnico los diferentes modelos de regulación aplicable a los proveedores de servicios de Internet, pues si bien es claro que la conclusión en el proyecto de resolución objeto de comentarios es la libertad tarifaria enmarcada en planes de acceso limitado e ilimitado según las características del servicio, previamente explicados y aceptados por el usuario, suscita preocupación para la Compañía la expresión contenida en el documento según la cual “el eslabón más sensible de la cadena de valor de Internet a las implicaciones de la Neutralidad en Internet es el de la Conectividad. Este impacto tiene que ver con dos puntos sobre los cuales se ha forjado el debate en torno a la Neutralidad en Internet: La imposición de límites tarifarios a los Proveedores de acceso a Internet y la gestión de tráfico”. Lo anterior, porque ello podría indicar que la libertad tarifaria de los servicios de conectividad podría cambiarse por otro modelo regulatorio distinto.

CRC/

Respecto al comentario en torno a la Neutralidad en Internet y la libertad tarifaria en el documento soporte de la Propuesta Regulatoria, es preciso aclarar que lo expuesto en el mencionado documento corresponde a un análisis de la cadena de valor de Internet que realiza la firma AT Kearney, tal y como fue citado, en el que se presentan distintos modelos comerciales y de negocio con el fin de mantener una Internet abierta, competitiva e innovadora, su único propósito es el de dar una visión mas clara y con estos puntos conceptuales generar elementos de discusión.

Por otra parte, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, pueden fijar libremente los precios de los servicios que prestan, salvo cuando no exista suficiente competencia, existan fallas en el mercado o cuando la calidad de los servicios no se ajuste a los niveles exigidos por la regulación, por lo cual dicha libertad tarifaria se encuentra limitada en el caso en que se presente alguna de las situaciones previamente enunciadas, ante lo cual la CRC podrá regular, de ser necesario, las tarifas de los servicios sometidos a su regulación.

² <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/internet/site-blocking.pdf>

3. ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Manifiesta que al estar la regulación dirigida específicamente a los proveedores de acceso a Internet, quedan por fuera los proveedores de contenidos, como si estos fueran ajenos a la problemática. Lo cual genera que mientras los proveedores de acceso a Internet estarán sujetos al cumplimiento de numerosas obligaciones, los proveedores de contenidos y aplicaciones seguirán generando más y más tráfico sin estar sujetos a regulación o jurisdicción alguna. Señala que si bien Internet debe ser abierto, para preservar el acceso democrático a la información y garantizar la libertad de expresión, las redes no pueden vivir en total anarquía.

CRC/

En primer término, para determinar el ámbito de aplicación del proyecto regulatorio que se analiza, debemos referirnos a que éste ha tenido en cuenta la evolución y el estado de desarrollo de Internet en Colombia, y está orientado a establecer el marco regulatorio apropiado para el adecuado flujo de los contenidos en la red, de tal forma que se proteja al usuario para que acceda a los contenidos, aplicaciones y servicios de su elección que se encuentren disponibles, se propenda por el desarrollo del mercado de contenidos y aplicaciones, y a su vez se promueva la inversión en infraestructura por parte de los proveedores de redes y servicios, conforme a las mejores prácticas y en todo caso dentro del marco establecido por la Ley 1450 de 2011 en su artículo 56 y la misma Ley 1341 de 2009.

En efecto, como se recoge en la propuesta regulatoria la Ley 1450 de 2011, señaló en su artículo 56 una serie de obligaciones en cabeza de los proveedores de servicios de acceso a Internet orientadas a preservar la libertad de elección de los usuarios, a fin de evitar la restricción de acceso y uso de servicios, aplicaciones y contenidos de Internet por parte de los mismos.

Consecuente con lo anterior, el ámbito de aplicación de las disposiciones en examen, señala que éstas aplican a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet. Lo anterior, sin perjuicio de que la regulación evidencie explícitamente las relaciones que existen entre los diferentes agentes del sector que concurren en la utilización de la Internet, los cuales están sometidos a ésta ya que de suyo la regulación es obligatoria para todos, como lo es el ordenamiento jurídico en general.

No obstante lo señalado antes, y con el fin de brindar la mayor claridad posible, el ámbito de aplicación se modificará reconociendo explícitamente la interacción de los diferentes agentes del sector en cuanto a neutralidad de red se refiere, por lo que el artículo 1º del proyecto regulatorio se modificará en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. *La presente resolución aplica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet, y a otros proveedores o usuarios que hagan uso de dicho acceso, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 y la Ley 1341 de 2009."*

4. ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS

4.1 LIBRE ELECCIÓN

CÁMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Recomienda que se especifique que la única excepción a la libertad de tráfico de los usuarios, es que los contenidos correspondan a pornografía infantil, dado que el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 dispone que salvo los contenidos referidos a pornografía infantil (Ley 1336 de 2009), no se podrán bloquear contenidos ni la utilización libre de Internet. Por lo cual manifiesta que la regulación debe cerrar la posibilidad que los ISP puedan bloquear otros contenidos bajo un supuesto de ilegalidad que no exista, bajo su propio criterio e incluso arbitrariedad, pues de lo contrario sería ir en contra de la Ley 1450 de 2011.

TELEFÓNICA

Con respecto a esta restricción al acceso de contenidos y aplicaciones, TELEFÓNICA solicita aclarar que la autorización no es exactamente del usuario sino del titular de derechos sobre los mismos. Adicionalmente, respecto del contenido ilícito, sugiere aclarar que la determinación de la ilicitud corresponde a un Juez de la República, tomando en cuenta que los operadores no están facultados para efectuar la calificación de ilicitud.

CRC/

En relación con los comentarios referidos por la Cámara Colombia de Comercio Electrónico y por Telefónica respecto de la limitación a la libertad de tráfico establecida en la propuesta regulatoria para los contenidos que se encuentren prohibidos por disposición legal, es de mencionar que la determinación de este criterio no se está dejando a cargo del proveedor del servicio de acceso a Internet, sino que por el contrario tal y como se indica en el texto de la propuesta regulatoria "[s]alvo en los casos en que por disposición legal estén prohibidos", previamente ha debido ser establecido por el legislador el carácter de prohibición para cierto contenido, aplicación o servicio. Ahora bien es el juez competente el encargado de determinar en cada caso concreto si se está vulnerando la legislación, respecto de contenidos que se encuentren prohibidos, y no por parte del mismo proveedor.

Adicionalmente, resulta pertinente no limitar la libre elección de contenidos, aplicaciones o servicios sólo para el caso de pornografía infantil, pues esto implicaría desconocer otros asuntos como los derechos de autor, por lo cual en la propuesta regulatoria se incluye el término "*casos en que por disposición legal estén prohibidos*" abarcando todas las situaciones que de conformidad con la normatividad vigente generen limitaciones a la libertad de tráfico, o las que en el futuro pueden llegar a ser establecidas por el legislador.

Con el fin de dar mayor claridad, el artículo será modificado en el siguiente sentido

"3.1 LIBRE ELECCIÓN. *El usuario podrá libremente utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio a través de Internet, salvo en los casos en que por disposición legal u orden judicial estén prohibidos o su uso se encuentre restringido.*

Adicionalmente, el usuario podrá libremente utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y que los mismos no dañen o perjudiquen la seguridad de la red o la calidad del servicio."

COMCEL

Sobre el principio de libre elección, el comentario consiste en que el operador debe tener la posibilidad de ofertar y vender servicios de acceso por tipo de producto (ej: si el usuario solicita únicamente el servicio de chat, venderle únicamente dicho producto sin que ello implique tener

acceso a Internet o a otras aplicaciones). En este mismo orden de ideas, se sugiere que la salvedad a este principio sea del siguiente tenor: "salvo en los casos en que el usuario haya indicado que quiere un servicio con restricciones, o que por disposición legal estén prohibidos

CRC/

En relación con este comentario es oportuno indicar que el principio de Libre Elección dispuesto en el proyecto de resolución hace referencia a la libertad que tiene el usuario de acceder de acuerdo con sus preferencias a los beneficios de la sociedad del conocimiento y de la información y no se encuentra limitado al servicio de acceso a Internet ofrecido por el proveedor de redes, el cual en todo caso debe obedecer al objetivo desarrollado en este principio.

En virtud de lo expresado anteriormente, la CRC considera que la propuesta de modificación al principio desvirtúa el sentido del mismo pues restringiría el derecho del usuario a la libre elección.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante señalar que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, el proyecto de resolución incluye la posibilidad que tienen los Proveedores de Servicios de Acceso a Internet de hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo. Lo anterior, siempre que el usuario sea debidamente informado de las restricciones y de las alternativas de planes donde ellas no existan.

Así mismo, es importante resaltar que otorgar la posibilidad al usuario de elegir entre una variedad de planes de acceso a Internet le genera un beneficio, pues tiene la libertad de escoger el plan que se adecue a sus necesidades y a su presupuesto, lo cual repercute directamente en el potencial crecimiento de penetración de Internet dado que los usuarios van a tener la posibilidad de acceder a Internet de manera acorde a sus requerimientos y presupuesto y, de esta manera, se incrementa el bienestar de los usuarios.

4.2 NO DISCRIMINACIÓN

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Manifiesta que resulta pertinente evaluar si la estipulación contenida en el segundo inciso es suficiente para que se entienda como no discriminación aquellos acuerdos que lleguen a suscribir proveedores de acceso a Internet y proveedores de contenidos y aplicaciones, en orden a priorizar contenidos y/o aplicaciones que hagan parte de ofertas especiales de acceso a Internet dirigidas a diferentes segmentos o tipos de usuarios. Es así como pone el ejemplo de oferta de contenidos exclusivos solo para el acceso a ciertos segmentos de clientes, y manifiesta que dicha situación no podría ser catalogada como discriminación pues la misma no está disponible de manera abierta o libre, sino que responde a negociaciones particulares entre proveedores de redes y proveedores de contenidos y aplicaciones.

CRC/

Respecto de la provisión de contenidos y aplicaciones y el principio de no discriminación, es preciso anotar que la necesidad de garantizar la provisión eficiente de este tipo de servicios se orienta esencialmente a facilitar el libre acceso y la no discriminación de todos los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.

La CRC ha dispuesto en los artículos 7 y 8 de la propuesta regulatoria las condiciones bajo las cuales se puede realizar la gestión de tráfico, por lo cual cualquier tipo de priorización de tráfico debe dar cumplimiento a las mismas. En esta medida, los acuerdos entre los proveedores del servicio de acceso a Internet y los proveedores de aplicaciones, que conlleven a la priorización de

ciertos contenidos y aplicaciones, deben en todo caso atender estas condiciones dispuestas en la regulación.

AHCIET

AHCIET comparte en principio el criterio de no discriminación, entendido en el sentido de tratar en forma distinta a los iguales. Sin desmedro de ello, les parece necesario que la normativa final precise adecuadamente que Internet por su propia naturaleza prioriza: ciertos protocolos y algunos paquetes de datos sobre otros dependiendo del carácter de la aplicación o servicio. Así, por ejemplo, la calidad de servicio exigida para una comunicación de voz sobre Internet o para jugar en línea es distinta a la calidad de servicio de una descarga de archivos. Internet se ha concebido sobre la base de la priorización, que no es lo mismo que la discriminación.

De acuerdo a ello, entienden que el principio que quiere resguardar la Comisión no es contradictorio con modelos innovadores en la forma de prestar los servicios que puedan ser beneficiosos para todos los actores del ecosistema, sin perjudicar a la competencia. En ese sentido, sugieren que se precise el concepto de discriminación, añadiéndole el adjetivo de "arbitraria", y se explicita que se refiere a la calidad de servicio que el usuario tiene contratada.

TELEFONICA

Tomando en cuenta lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, sugieren que se modifique la redacción para que se diga expresamente que "*En todo momento, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet brindarán un trato igualitario a los contenidos, aplicaciones, y servicios, sin ningún tipo de discriminación arbitraria en razón al origen o propiedad de los mismos*".

CRC/

En relación con el primer punto del comentario de AHCIET es claro en el texto de la resolución que el término no discriminación se refiere al origen o a la propiedad de los contenidos y aplicaciones y no a la naturaleza del tráfico. En esta medida, el proyecto de resolución reconoce las razones bajo las cuales las prácticas de gestión de tráfico que se consideran aceptables, e incluye el priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS) propias de dicho tráfico en el contexto de la Internet y de los protocolos de gestión de calidad aplicables.

Si bien es cierto que los protocolos mismos de Internet bajo los diseños del IETF (Internet Engineering Task Force) y demás organismos relacionados prevén la priorización, ésta es natural al uso de los protocolos de la familia IP los cuales son solicitados en capas superiores por las diversas aplicaciones que usan como soporte la Internet y son ellas quienes deciden el uso de uno u otro protocolo para este efecto.

Así, si bien el comentario de AHCIET es importante en cuanto se orienta a reconocer procesos naturales en Internet, debe aclararse que en todo caso el ISP no debe afectar de modo alguno las solicitudes y uso de protocolos y facilidades de Internet que, siendo natural a la misma, sean solicitadas y utilizadas por las aplicaciones.

Con relación a la observación según la cual se sugiere incorporar en el numeral 3.2 el término "discriminación arbitraria", se considera válida la recomendación de acuerdo a lo establecido en el numeral 1° del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011. Por tanto dicho numeral quedará de la siguiente manera:

"3.2 NO DISCRIMINACIÓN. En todo momento, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet brindarán un trato igualitario a los contenidos, aplicaciones y servicios, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, en especial en razón al origen o propiedad de los mismos. 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"

COMCEL

Sobre el principio de no discriminación, el comentario consiste en que se aclare de manera expresa que los operadores tienen la posibilidad de hacer ofertas comerciales distintas de servicio según las necesidades de cada cliente, esto es, de ofertar y vender servicios de acceso por tipo de producto.

CRC/

De acuerdo con lo estipulado en el numeral 1° del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, se establece claramente que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan 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. Lo anterior, cubre los planes por tipo de producto, los cuales se especifican en el artículo 9° del proyecto de resolución, en donde se explica la diferencia entre los planes de acceso limitados y los planes ilimitados, los cuales incluyen aquellos planes donde sólo se permite el acceso a determinados tipos de aplicaciones o por tipo de protocolo.

Si bien se prohíbe en el proyecto la discriminación arbitraria de contenidos debido a su origen, es claro que ello no va en contravía con el hecho que el proveedor de servicios de acceso a Internet pueda ofertar planes en los cuales la tarifa base incluya un grupo limitado de tipos de tráfico, siempre que ello sea claramente especificado al usuario y se le presenten opciones tarifarias sin estas restricciones.

4.3 TRANSPARENCIA

ANDESCO

Aunque en el numeral 7 se describen las medidas de Gestión de tráfico, es necesario precisar si se refieren al mismo tema tanto la Gestión de tráfico como la Gestión de Red. Adicionalmente, sería importante detallar el alcance de la información que debe darse al usuario en este sentido, de forma que realmente sea útil para el mismo al momento de definir el operador al que quiera suscribirse.

COMCEL

Sobre el principio de transparencia, el comentario consiste en que, tal y como está redactado, presenta inconvenientes, puesto que no es claro el alcance de revelar las políticas de gestión de red a los usuarios y a otros proveedores que tengan acceso a la red del operador que presta el servicio. Debe tenerse en cuenta que, por razones de seguridad informática, estas revelaciones no son convenientes y pueden generar bloqueos en la información del usuario.

TELEFONICA

Dado que el concepto de gestión de red es muy amplio, pues abarca todas las interacciones y procesos necesarios para la operación óptima de la red, por ejemplo gestionar el rendimiento, planear el crecimiento futuro y los sistemas de información requeridos, y que estos temas exceden el alcance de las disposiciones de neutralidad de red, solicitan que el término "gestión de red" sea reemplazado la expresión "gestión de tráfico".

CRC/

En primer lugar, en relación con los comentarios de ANDESCO y Telefónica, se debe precisar si al hablar de la Gestión de tráfico como de la Gestión de Red en la presente propuesta regulatoria la CRC se está refiriendo al mismo tema. En este sentido, la CRC aclara que si bien la gestión de tráfico hace parte integral de la gestión de la red, el alcance de las disposiciones hace alusión a la gestión de tráfico, por lo cual se procede a modificar el texto del principio de manera tal que se haga referencia a las políticas de gestión de tráfico, que son aquéllas que pueden afectar directamente la experiencia del usuario que accede a Internet, o la de terceros proveedores, por lo tanto la modificación respectiva en la propuesta regulatoria quedará así:

Numeral 3.3 – ARTICULO 3. PRINCIPIOS

"3.3 TRANSPARENCIA. *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet deben revelar sus políticas de gestión de tráfico a los usuarios y a otros proveedores que tengan acceso a su red."*

Ahora bien, en cuanto al comentario de ANDESCO de detallar el alcance de la información que debe darse al usuario y al comentario de COMCEL en el sentido de no existir claridad en el alcance de revelar las políticas de gestión de red y de que dichas revelaciones resultan no convenientes, y en línea con lo anteriormente establecido, es preciso aclarar que la información a la que se hace referencia en este numeral atiende a las prácticas de gestión de tráfico y no a la gestión de la red, en este sentido el principio de transparencia pretende garantizar a los usuarios el hecho de estar suficientemente informados para poder tomar decisiones sobre los servicios de acceso a Internet que compran y utilizan.

En cuanto al comentario de ANDESCO sobre el tipo de información que debe estar disponible de manera pública y la que se debe registrar en la CRC, la misma es aquélla definida en el artículo 10 de la propuesta regulatoria sobre prácticas relativas a la gestión de tráfico implementada incluyendo la descripción, necesidad de su uso y a quien afecta, tipo de tráfico gestionado, en términos de servicio, aplicación, o protocolo, y su impacto en el servicio al usuario, especialmente en materia de velocidad de acceso.

4.4 INFORMACIÓN

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Manifiesta que atendiendo a que en la regulación vigente ya existen rigurosas obligaciones de información no se entiende por que se da reiteración en este proyecto.

TELEFONICA

Frente a este tema, con el fin de mantener unificado el régimen de protección de usuarios recientemente expedido, sugiere que en este artículo se haga referencia al suministro de información determinada en la regulación, o si es necesario, que se reforme el artículo respectivo de la Resolución CRC 3066.

CRC/

En primer lugar, es de mencionar que si bien la Resolución CRC 3066 de 2011, contiene el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, resulta pertinente aclarar cómo el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, consagra el deber por parte del proveedor de servicios de comunicaciones de informar todas las condiciones de la prestación del servicio desde el momento del ofrecimiento de los mismos, permitiendo al usuario conocer previa a la contratación, los términos y condiciones que regirán dicha relación contractual y la prestación del servicio y protegiendo en todo momento su derecho de libre elección del proveedor de servicios, de los servicios, de los bienes o equipos requeridos para la prestación del servicio y de los planes.

Es así como el principio de Información propuesto no refleja una duplicidad normativa, en tanto el régimen de neutralidad en Internet merece un tratamiento especial, en el marco de lo estipulado en Ley 1450 de 2011, y la norma propuesta no contraría la norma general sino que en virtud del principio de especialidad, especifica el deber de información en cabeza de los proveedores para el tema objeto de estudio en el presente proyecto regulatorio. En este sentido se considera pertinente que dichas obligaciones hagan parte del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, por lo cual el artículo 10 será modificado en tal sentido.

5. ARTÍCULO 4. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

AHCIET

El artículo 4 de la propuesta de resolución señala expresamente en el segundo inciso que:

“Igualmente, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben garantizar en todo momento que las velocidades asociadas a la conexión sean efectivas, de acuerdo con las condiciones ofrecidas del plan”

AHCIET entiende que lo que indica el presente artículo se refiere al respeto de las condiciones contractuales según lo establecido en la Resolución 3067 de 2011. En consideración a ello, sugieren que se precise la redacción para no dar pábulo a interpretaciones futuras que desconozcan la naturaleza propia de Internet.

CRC/

El artículo 4º de la propuesta regulatoria está orientado a armonizar la Resolución CRC 3067 de 2011 con el mandato legal de la Ley 1450 de 2011 que establece que los proveedores de servicios de Internet deberán publicar toda la información relativa a las características del acceso a Internet ofrecido, incluyendo entre otros aspectos la calidad del servicio. Es así como se recoge en el inciso primero del artículo 4 de la propuesta regulatoria que señala que “[l]os proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a Internet, **en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRC 3067 de 2011, o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, deberán adelantar la medición de los indicadores de calidad allí definidos. Dichas mediciones deberán sustentar el cumplimiento de las metas definidas para dichos indicadores, así como la información que debe ser entregada a los usuarios del servicio.**” (se resalta).

Al respecto vale al pena señalar que la Resolución CRC 3067 de 2011, por un parte define los indicadores de calidad que deben ser reportados, incluyendo la información ya sea para que ésta sea publicada por la CRC de manera periódica, o para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones la publiquen en su página Web, en la forma y condiciones que se señala a lo largo de la resolución en comento.

En línea con lo anterior, se hará claridad en los términos en los que se armoniza el proyecto regulatoria con las previsiones de la Resolución CRC 3067 de 2011, utilizando para ello un lenguaje uniforme en las dos disposiciones.

Ahora bien, respecto del respeto de las condiciones contractuales sin perjuicio de lo previsto en la Resolución CRC 3067 de 2011 que plantea AHCET en el comentario, su entendimiento es el adecuado, sin perjuicio de las obligaciones regulatorias que en materia de calidad son exigibles a los proveedores de redes y servicios, y en este caso a aquéllos que proveen acceso a Internet. Es así como las obligaciones contractuales que se fijen conforme a la regulación serán de obligatorio cumplimiento entre las partes que las pacten. En todo caso para mayor claridad se modificará el artículo 4 del proyecto regulatorio, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 4. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a Internet, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRC 3067 de 2011, o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, deberán adelantar la medición de los indicadores de calidad allí definidos. Dichas mediciones deberán sustentar el cumplimiento de las metas definidas para dichos indicadores, así como la información que debe ser entregada a los usuarios del servicio.

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben garantizar en todo momento que las velocidades efectivas ofrecidas se cumplan, de acuerdo con las condiciones del plan."

COMCEL

Sobre los indicadores de calidad, el comentario consiste en que sobre una red móvil no es posible garantizar una velocidad.

CRC/

El artículo 4 del proyecto de resolución hace referencia al cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet de conformidad con lo establecido en la Resolución CRC 3067 de 2011, o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, en razón al aseguramiento de la calidad del servicio a los usuarios, cuando se implemente y utilice una gestión razonable de tráfico.

De otra parte, la Comisión en el desarrollo de la fase II del proyecto regulatorio "Revisión de condiciones de calidad en servicios de telecomunicaciones" publicó el 18 de octubre de 2011 para comentarios de los interesados, el proyecto de resolución *"Por la cual se definen condiciones de calidad para el servicio de acceso a Internet a través de redes móviles, se modifican las Resoluciones CRT 1940 de 2008 y CRC 3067 de 2011 y se dictan otras disposiciones"*, y el documento de propuesta regulatoria denominado *"Revisión de condiciones de calidad del servicio de Acceso a Internet"*. En dichos documentos se incluye el análisis referente a la revisión de parámetros de calidad del servicio de acceso a Internet a través de redes móviles definiendo valores objetivos para algunos de los indicadores establecidos en la Resolución CRC 2563 de 2010, así como también la inclusión de nuevos indicadores relacionados con la calidad de acceso a Internet móvil y, además, en cuanto a Internet fijo realizó una revisión de los indicadores de calidad para determinar, en cada caso, la pertinencia de continuar con su medición y reporte. Por lo anterior, la CRC se pronunciará al respecto dentro del marco del proyecto mencionado.

Por último, el proyecto de resolución en este artículo, en ningún caso impone la obligación de garantizar u obligar a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el

servicio de acceso a Internet fijos o móviles a suministrar alguna velocidad mínima impuesta por la CRC, pero sí de cumplir con la oferta comercial, cuando en ella se haga mención a la misma.

TELEFONICA

Frente a lo anterior, TELEFONICA reitera que las obligaciones de calidad según el proyecto que para tal efecto presentó la Comisión, tiene complejidades porque las redes fijas y móviles tienen características técnicas y requerimientos de gestión razones y no ven la razón por la cual debe incluirse este artículo en esta resolución de neutralidad en internet, dado que las disposiciones de calidad son de carácter general. Por lo tanto solicitan que se elimine este artículo.(SIC)

R/ En el entendido de que el comentario expresado por TELEFONICA en su primera parte haga referencia a la diferenciación que existe entre las redes fijas y móviles, la CRC reitera que identifica y reconoce las diferencias entre las redes de acceso utilizadas por los proveedores de redes y servicios para permitir el acceso a Internet y en tal sentido las técnicas para la realización de la gestión de tráfico también son diferentes. Sin embargo, cualquiera que se la técnica utilizada para la realización de dicha gestión, la misma debe ser razonable, no discriminatoria ni preferencial respecto de algún proveedor o servicio específico y cumplir con la normatividad vigente.

Adicionalmente, la CRC al regular los términos y condiciones de la Neutralidad en Internet estimó necesario permitir a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet, la implementación de técnicas de gestión de tráfico razonables, con base en lo previsto en la Ley 1450 de 2011 y a partir de las facultades legales a su cargo conforme la Ley 1341 de 2009. Dentro de las condiciones que vuelven la gestión de tráfico razonable se encuentra el asegurar la calidad del servicio a los usuarios, razón por la cual la Comisión consideró conveniente incluir en el proyecto de resolución de Neutralidad en Internet, el ARTÍCULO 4. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, cuyo contenido hace referencia a la Resolución CRC 3067 de 2011, o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya. En tal sentido, no se acepta el comentario.

6. ARTÍCULO 5. BLOQUEO DE CONTENIDOS

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Considera que en relación con la obligación dispuesta en este artículo respecto al ofrecimiento de controles parentales, es necesario hacer claridad en cuanto al límite de las responsabilidades de los proveedores de redes y la responsabilidad de los usuarios, razón por la cual manifiesta que dicha obligación no puede ser absoluta, sino restringida a las funciones relacionadas con aquellos elementos de red bajo la administración y control de los proveedores y la oferta de herramientas que puede administrar el usuario sin que se entienda que su manejo recae únicamente en cabeza del proveedor. Es así como sugiere que la única responsabilidad absoluta del proveedor de redes debe ser el bloqueo de contenidos que la norma indique, como es el caso de la pornografía infantil.

Adicionalmente atendiendo a la obligación de los proveedores del servicio de acceso a Internet de informar al usuario las características de los controles parentales para el bloqueo de contenidos que atenten contra la Ley y de los mecanismos para que el usuario haga uso de los mismos, sugiere a la CRC preparar un manual que permita un mejor entendimiento de este tipo de conceptos técnicos por parte de quienes nos los conocen, es decir, de los usuarios.

TELMEX

Manifiesta que la ilicitud de un contenido es determinada por el juez, sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley 679 de 2001 modificada por la Ley 1336 de 2009, de pornografía infantil cuya autoridad competente es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así las cosas, el bloqueo de contenidos ilícitos o de pornografía infantil no se hace en virtud de un control parental sino en cumplimiento de un deber legal, y el usuario no requiere suscribirse a ningún plan para tal efecto.

Según TELMEX, el control parental, se refiere a los eventos en que el usuario quiere bloquear el acceso a determinados contenidos legales que considere a su gusto, tales como acceso a redes sociales, contenidos pornográficos, religiosos, de comportamiento alimenticio, entre otros; lo cual genera una revisión particular a la solicitud de cada usuario que acarrea un costo determinado.

En virtud de lo anterior, en la experiencia mundial se ha evidencia un protocolo de controles parentales que están catalogados como contenidos legales pero que a consideración de un adulto que desea limitar a su familia o menores que pertenezcan a esta.

De lo anterior, existen multiplicidad de contenidos que pueden ser bloqueados como categoría, pero que en la práctica hacen imposible su implementación ilimitada a todos los usuarios, toda vez que día a día aumentan cada vez más las páginas por contenido y hacen imposible su verificación diaria teniendo en cuenta que su proceso debe ser manual en su mayoría.

De igual manera, se necesita implementar herramientas técnicas de control e inspección que permitan ofrecer los servicios para todos los usuarios que lo soliciten, de manera general y específica, lo cual generará altos costos de inversión, inclusiones de nuevas variables en la disponibilidad y calidad de servicio, y nuevos esquemas de operación y mantenimiento que requieren sus términos de implementación y estabilidad, conforme al dimensionamiento que se dé del mismo y al flujo y tipo de solicitudes de los usuarios.

En virtud de lo anterior, en aras de evitar las cuantiosas inversiones que tendrían que trasladarse al usuario, se recomienda que se determine la posibilidad de que el usuario solicite el bloqueo de páginas Web o URL's específicas para realizar el bloqueo especializado y con un límite de páginas a bloquear por usuario (tope máximo), dentro de los términos de un costo más utilidad razonable, teniendo en cuenta que es un servicio que como proveedor se debe brindar al usuario. Así mismo, se solicita modificar el artículo 5 toda vez que control parental no se refiere al bloqueo de contenidos ilícitos.

ANDESCO

Respecto de los controles parentales, los mismos deben ser entendidos como aquellas solicitudes de los usuarios respecto del bloqueo de contenidos lícitos, lo anterior tomando en consideración que aquellos contenidos ilícitos deben ser bloqueados en cumplimiento de las disposiciones legales, tal es el caso del bloqueo de páginas con contenido de pornografía infantil que deben ser bloqueados por el ISP a solicitud del Ministerio de TIC.

En virtud de lo anterior, al tratarse de contenidos a bloquear por parte de los usuarios y dada la amplitud que este tema genera y los costos que implica, los cuales deben ser trasladados al usuario, se solicita determinar en cabeza del usuario la identificación de la página o URL's que desee restringir en su hogar o ambiente familiar.

COMCEL

Sobre el bloqueo de contenidos, el comentario consiste en que debería bloquearse al usuario toda la URL y que, en todo caso, esta funcionalidad conllevaría para los operadores unas muy cuantiosas inversiones de miles de millones de pesos.

CRC/

En relación con el comentario respecto del bloqueo de contenidos es de aclarar que el numeral 3° del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 señala que los proveedores de servicios de acceso a Internet “[o]frecerán a los usuarios servicios de controles parentales para contenidos que atenten contra la ley, dando al usuario información por adelantado de manera clara y precisa respecto del alcance de tales servicios”. En ese contexto, respecto del bloqueo de contenidos, de acuerdo con la propuesta y con arreglo al artículo 56 en mención se establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de acceso a Internet no podrán bloquear, interferir, discriminar, ni restringir el derecho del usuario para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio lícito a través de Internet, sin el consentimiento expreso del usuario.

Igualmente, prevé que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de acceso a Internet deben poner a disposición de sus usuarios servicios de controles parentales para que los usuarios efectúen bloqueos de contenidos en general, en esa medida se ajustará el documento. Lo anterior, considerando que la misma Ley ha previsto una excepción a la obligación de no bloqueo de contenidos, a la que está sometida el proveedor en cumplimiento del numeral 1° del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011. En efecto el artículo 10 de la Ley 679 de 2001, adicionado por la Ley 1336 de 2009 establece una excepción relativa a la pornografía infantil, que se recoge de manera expresa en las disposiciones que sobre Neutralidad en Internet se desarrollan en el presente proyecto. De acuerdo con lo anterior, el bloqueo de contenidos relacionados con pornografía infantil deberá desarrollarse conforme a lo previsto en el marco legal antes referido.

Adicionalmente, es preciso tener en cuenta que asociado a la obligación de no bloqueo se ha previsto en el mismo proyecto regulatorio que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a Internet deben suministrar al usuario, las características de los servicios de controles parentales y los mecanismos para que el usuario haga uso de los mismos”, en los términos del numeral 10.2 del artículo 10 del proyecto regulatorio.

En materia de provisión de otras aplicaciones que prevén las disposiciones legales en materia de neutralidad en Internet, el ISP deberá ofrecer servicios como el control parental o el anti spam que comprendan las características de común uso en la industria e informar al usuarios respecto del servicio y de los mecanismos para que el usuario haga uso de éste.

Al respecto cabe señalar que aplicaciones como los controles parentales de contenidos lícitos e ilícitos son de dos tipos: Aquéllos que se implementan en la red del proveedor de redes y servicios y los que se implementan en las premisas del usuario. Los primeros se implementan a través de recursos de filtraje en los nodos de la red siendo uno de los más utilizados y de un alto grado de efectividad, pero no por ello invulnerables, los servidores proxy de control parental. Del lado del usuario son frecuentes dos tipos de soluciones: La instalación de software en los computadores o la habilitación de políticas de control parental en dispositivos de red como routers inalámbricos.

En el contexto del proyecto regulatorio y en razón a lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, y en especial respecto del comentario orientado a formular alternativas respecto del ofrecimiento de controles parentales, (p.e. estableciendo límites a las páginas web a bloquear), es preciso anotar que es necesario siempre contar con unas facilidades a nivel de la red o de control parental que bien puede ser ofertado como una aplicación en proxies del ISP o mediante la descarga de software al equipo del usuario, entre otras alternativas.

En cualquiera de los dos casos, dichos mecanismos estarán encargados de bloquear para toda la red aquellos contenidos que se definan como contrarios a la ley, o para los contenidos, que aunque son lícitos, a juicio del usuario requieren desde su perspectiva de un control de su parte. Para estos casos, se le debe ofrecer al usuario entonces alguna opción, opciones de red, software instalado en los terminales del usuario o la habilitación de políticas de control parental en sus dispositivos de acceso a la red como routers, configurables y administrables por el usuario con la guía del proveedor de redes y servicios, con una capacidad de gestión que le permita al usuario la creación de listas de URLs indeseados sin perjudicar al proveedor de dichos contenidos ni hacer que el operador incurra en inversiones cuantiosas.

Las opciones para implementar esta oferta son decisión de cada ISP siempre que ofrezcan niveles adecuados y razonables de calidad, flexibilidad y confiabilidad al operar de forma integrada. Por esta razón, según la variedad de opciones con la que cuente el proveedor de redes y servicios, es él quien se debe encargarse enteramente, como lo sugiere la Ley, de informar al usuario por adelantado de manera clara y precisa sobre el alcance de tales servicios, tal como se establece en el numeral 10.2 del artículo 10 del proyecto regulatorio, así como del costo asociado a dicho servicio.

De conformidad con lo expuesto anteriormente, el artículo 5° de la propuesta regulatoria será modificado en el siguiente sentido:

"ARTICULO 5 .BLOQUEO DE CONTENIDOS. *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de acceso a Internet no podrán bloquear, interferir, discriminar, ni restringir el derecho del usuario para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio a través de Internet, sin el consentimiento expreso del usuario.*

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de acceso a Internet deben poner a disposición de sus usuarios servicios de controles parentales para el bloqueo de contenidos e informar en todo momento al usuario, previa celebración del contrato y durante su ejecución, de manera suficiente, clara y precisa, las características de dichos servicios y los mecanismos para que el usuario haga uso de los mismos."

Ahora bien en relación con el comentario de Telmex la CRC señala que la Resolución 3066 de 2011 dispuso en el numeral 11.6 de su artículo 11 el deber de información en cabeza de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, referente a informar a los usuarios los mecanismos disponibles de bloqueo de contenidos y la manera en que éstos pueden ser desactivados por los mismos usuarios. Adicionalmente, es de recordar que la Ley 1450 de 2011, dispone como deber para los prestadores del servicio de Internet ofrecer a los usuarios servicios de controles parentales.

Es así como la obligación en cabeza del proveedor de servicios de acceso a Internet de ofrecer e informar al usuario acerca de los controles parentales disponibles y de los mecanismos a través de los cuales puede hacer uso de los mismos, no es una propuesta nueva sino por el contrario atiende a lo ya dispuesto por el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones y, adicionalmente, da cumplimiento al mandato legal del numeral 3° del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 contentiva del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014.

7. ARTÍCULO 6. SEGURIDAD DE LA RED

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Manifiesta que las obligaciones dispuestas en este artículo ya se encuentran consagradas en el artículo 11.3 de la Resolución CRC 3066 de 2011, la cual ha sido objeto de supervisión por la Superintendencia de Industria y Comercio. Adicionalmente menciona que si bien los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones son quienes tienen la experticia y el conocimiento en relación con el funcionamiento de las redes, la administración de la información que se realiza a los usuarios se hace en muchos casos a través de personal no especializado en temas técnicos, más aún tratándose de la atención de clientes de servicios masivos que buscan contratar y tener disponibilidad de los servicios en forma ágil y efectiva.

Por lo cual considera que las medidas de difusión que se pretenden establecer en la propuesta no deberían ir dirigidas al contacto usuario a usuario sino a través de campañas educativas y/o el suministro de esta información en los contratos o en las ofertas.

Por otra parte, señala que la obligación dispuesta en este artículo referente a que los proveedores deben garantizar la protección contra virus, es imposible de lograr, puesto que la responsabilidad en este caso es del usuario, y en la mayoría de las ocasiones escapa al control de los proveedores de redes. Señala que otra cosa es que los proveedores implementen mecanismos de prevención que tengan relación con los elementos de red bajo su control y administración, es así como manifiesta que ETB ha puesto a consideración de la CRC propuestas relacionadas con el control de spam, el cual tiene de alguna manera relación con el tema en comento, sin embargo algunos de estos mecanismos podrían ser interpretados como violación a principios como la protección de datos o la privacidad, dado que a través de algoritmos matemáticos se analiza el contenido de un correo (por ejemplo) para determinar si se trata o no de spam. Señala que este tipo de herramientas ya se usa en otras latitudes sin que se configure violación alguna a principios como los mencionados, en la medida que no es importante el significado de los símbolos o palabras, sino la aparición de estos, por lo tanto al no "interpretar" tales símbolos o palabras (requisito fundamental del lenguaje) no se estaría atentando contra tales principios.

TELMEX

Respecto al artículo 6, TELMEX afirma que al respecto, los proveedores siempre han manifestado que dentro de la sanidad informática es imposible garantizar en un 100% todas las disposiciones de seguridad, lo que se trata es de minimizar los riesgos de seguridad asociados a la red mediante la implementación de diferentes controles técnicos, físicos y administrativos; hecho que se ha manifestado en el desarrollo del proyecto de ciberseguridad, razón por la cual se sugiere modificar la palabra "garantizar" por "deberá propender por garantizar"

Como protocolo de seguridad de la red, se protege contra virus, sin embargo es igualmente imposible garantizar en un 100% la protección de virus a los usuarios, toda vez que ningún servicio de antivirus lo garantiza. Dentro de la red es necesario bloquear puertos de comunicación que son ampliamente utilizados y conocidos para el envío de virus, que afectan la integridad y seguridad de la red

A nivel de aplicación, debe tenerse en cuenta que es imposible un proceso de verificación de una actividad o evento generado por un usuario, para cumplir con el principio de no repudio; así mismo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad solo se podrán establecer en la red de transporte, entre el acceso a la red y la salida a Internet, pero no más allá de estos límites. En el usuario no se podrá establecer un nivel mínimo de aceptación de riesgo de acuerdo a los principios de seguridad de las recomendaciones X800 y X700, afectando los hábitos de uso del canal a Internet.

ANDESCO

Afirman que como en oportunidades anteriores, insisten en que las empresas tienen y continuarán implementando plataformas y mecanismos que prevengan acciones que pongan en peligro la seguridad de la red, la privacidad de las comunicaciones y en general la integridad del servicio, pero que ningún operador puede garantizar íntegramente la eficacia de los mismos.

Es una obligación de medio y no de resultado, y por lo tanto no sería dable ser sujeto de penalizaciones o acciones legales en el caso de que los sistemas de seguridad sean vulnerados y algunos clientes se puedan ver afectados.

Obviamente, que en un proceso de mejoramiento continuo, los operadores estarán actualizando sus esquemas de seguridad frente a este tópico

TELEFONICA

TELEFONICA entiende que, en el artículo 6, se ordena al proveedor de Internet a implementar mecanismos de seguridad en su red, así como buenas prácticas y procedimientos que minimicen los riesgos y el impacto de ataques a su infraestructura y en consecuencia sobre los servicios que se ofrecen a los clientes, aunque advierten que no existe ningún esquema que garantice totalmente la seguridad.

CRC/

En relación con la solicitud expresada por ETB de que las medidas de difusión que se pretenden establecer en la propuesta no deberían ir dirigidas al contacto usuario a usuario y al comentario de TELMEX de la imposibilidad de verificación de una actividad o evento generado por un usuario, para cumplir con el principio de no repudio y del cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, debe considerarse que en el artículo 6. SEGURIDAD DE LA RED del proyecto de resolución, la CRC no impone al respecto obligaciones adicionales a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet diferentes a las consignadas en la Resolución CRC 3067 de 2011.

En este mismo sentido y en relación con los comentarios de ETB, TELMEX, ANDESCO y Telefónica frente a la obligación que los proveedores deben garantizar la protección contra virus y la seguridad de la red, es necesario recordar que fue el legislador quien estableció en el numeral 5° del artículo 56 de la citada Ley 1450 la obligación de implementar mecanismos para preservar la privacidad de los usuarios, contra virus y la seguridad de la red. En consecuencia, se modificará el inciso segundo del artículo 6° del Proyecto Regulatorio así:

"(...) Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet deberán utilizar los recursos técnicos y logísticos tendientes a garantizar y preservar la seguridad de la red, la inviolabilidad de las comunicaciones, la protección contra virus y la integridad del servicio, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles y modelos de seguridad, de acuerdo con las características y necesidades propias de su red, de conformidad con lo definido por la UIT en las recomendaciones de la serie X.800, en relación con la autenticación, acceso, no repudio, confidencialidad de datos, integridad de datos y disponibilidad, lo anterior en los términos previstos en el artículo 2.3 de la Resolución CRC 3067 de 2011 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.(...)"

8. ARTÍCULO 7. GESTIÓN DE TRÁFICO

CÁMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Sugiere revisar el texto de este artículo atendiendo a que el mismo se encuentre conforme a lo dispuesto en la Ley 1450 de 2011, por lo cual considera que se debe disponer un mecanismo de gestión de tráfico restringido que tenga unas finalidades limitadas y siga criterios objetivos, puesto

que considera que si se deja de la forma propuesta se está limitando el derecho al usuario a usar libremente Internet con las restricciones al tráfico que de manera subjetiva y unilateral le imponga el ISP. Considera que el artículo propuesto deja sin sentido lo previsto especialmente en los artículos 3, 5 y 8 de la propuesta regulatoria.

Manifiesta que de acuerdo a la Ley las únicas limitaciones permitidas al uso de Internet son: cuando haya contenido pornográfico infantil; cuando el usuario utilice mecanismos de control parental, los cuales son a nivel del usuario y no a nivel de gestión de red o tráfico por parte del ISP; y cuando el usuario solicite expresamente el bloqueo de un contenido particular, el cual no puede ser inducido directa o indirectamente por el ISP, mediante ofertas tarifarias.

Es así como considera que no es razonable permitir la gestión de tráfico en el caso dispuesto en el numeral 7.3 propuesto, dado que establece criterios subjetivos abiertos que pueden dar lugar a arbitrariedades por parte de los ISP en detrimento de los usuarios y de proveedores lícitos de contenidos y aplicaciones. Manifiesta que el alcance de los términos “no deseado o perjudicial” es totalmente subjetivo y pone al ISP en el lugar de juez y policía de Internet, dado que este según su arbitrio y de manera unilateral podrá bloquear o restringir el acceso a contenidos o aplicaciones, lo cual abre la posibilidad de limitar no solo la neutralidad de la red sino un gran número de derechos constitucionalmente reconocidos que hoy se pueden gozar a través de Internet.

Menciona que en el debate legislativo del Proyecto de Ley 241 de 2011, los ISP han rechazado ser obligados a tomar decisiones sobre contenidos que transitan por sus redes o supervisar tráfico, argumentando que esta función es reservada a los jueces.

Respecto del numeral 7.6 propuesto, considera que va en contravía de la neutralidad, dado que permite a los ISP discriminar entre contenidos, dañar las condiciones de calidad o disminuir la velocidad de cierto tráfico priorizando otro, o desincentivar el acceso a cierto contenido, atendiendo por ejemplo a ciertos acuerdos entre el ISP y proveedores de contenido, lo cual atenta contra el derecho del usuario a acceder a cualquier contenido en condiciones no discriminatorias. Es así como menciona que de acuerdo con el artículo 5° de la Declaración Conjunta de la ONU sobre Libertad de Expresión en Internet de junio de 2011, el tratamiento de los datos y el tráfico de Internet no debe ser objeto de ningún tipo de discriminación en función de factores como dispositivos, contenido, autor, origen y/o destino del material servicio o aplicación. En el mismo sentido dicho artículo dispone que los intermediarios de Internet deben ser transparentes respecto de las prácticas que emplean para la gestión del tráfico o la información.

Por lo cual sugiere la siguiente redacción para el artículo 7° de la propuesta regulatoria, el cual considera más acorde con una política de Neutralidad en Internet, la cual incentive la inversión y la innovación en Internet y garantice un mayor acceso, la cual es similar a la acogida por el Decreto 368 de 2010 de Chile:

"Artículo 7. Gestión de tráfico. Los proveedores del servicio de acceso a Internet sólo podrán implementar medidas de gestión de tráfico de manera temporal, transparente y en base a criterios objetivos si sirven a una finalidad legítima y siempre que no afecten o puedan afectar la libre competencia. Se entenderá por finalidad legítima cuando se busque:

7.1 Reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red;

7.2 Asegurar la seguridad o integridad de las redes;

7.3 Asegurar la calidad del servicio a los usuarios;

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben aplicar únicamente prácticas de gestión de red que no discriminen tráfico o contenidos y cumplan con lo previsto en la recomendación UIT-T X.700 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan."

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Señala que pese a que este artículo dispone las condiciones que permiten calificar como razonables las medidas que sean implementadas, en el inciso primero se habla de razonabilidad, no discriminación y preferencia, y que si bien, es claro el concepto de no discriminación en tanto el mismo se extrae del principio contenido en el artículo 3 numeral 2, queda sujeto a libre interpretación qué se puede o no considerar como una medida preferencial respecto de un proveedor o servicio, en tanto, se corre el riesgo que los mismos usuarios sean los que realicen prácticas preferentes en el tráfico.

EDATEL

EDATEL considera importante que la Comisión determine con claridad qué tipo de contenido o tráfico se entiende "no deseado o perjudicial para los usuarios, la red del proveedor o el propio Internet, pues no precisar el contenido o la interpretación de estos conceptos podría conducir a limitaciones indebidas de derecho a la neutralidad en Internet al dejar librado a la subjetividad de los proveedores de servicios de Internet, la calificación de los contenidos que entregan al usuario.

CISCO

CISCO opina que los artículos 7 y 8 prohibirían a los operadores ofrecer a un Over The Top service/content provider (OTT) particular calidad de servicio por encima de la calidad ofrecida al usuario en su plan. Recomiendan a la comisión no limitar esta posibilidad, pues en la medida que sea ofrecida una calidad/experiencia superior al usuario, el consumidor va a gozar un mayor beneficio.

CISCO considera que para los emprendedores colombianos y futuros OTTs ésta es una herramienta fundamental para poder competir con grandes OTTs que tienen capacidad de invertir en la infraestructura local, servidores, etc. necesaria para dar una buena calidad de servicio a sus usuarios. El empresario OTT de una PYME no tiene esa capacidad de inversión, pero si puede crear un modelo de negocios por transacción donde el le paga al operador por QoS SUPERIOR a su cliente (o la característica que sea) de tal forma que su servicio/contenido pueda competir 1:1 con un jugador mundial de contenidos o aplicaciones.

Esto también permitiría a los operadores crear ofertas de mayor valor a los usuarios en la medida que uno o varios OTTs podrían contribuir a la financiación de la gestión de redes para la comercialización de los servicios. En la medida que estos servicios provean servicio y beneficios adicionales a los contratados en el plan del usuarios, se ve un beneficio para el país.

Esto también es válido para grandes OTTs interesados en que la disponibilidad de sus servicios estén disponibles no solo a los usuarios de Internet con contratos de velocidad y calidad superiores, sino a todo usuario conectado a la red en el país, inclusive en ofertas de mejor esfuerzo. OTTs pueden estar interesados en pagar al operador para que sus aplicaciones estén disponibles y funcionen de una forma óptima inclusive a usuarios con ofertas contratadas con velocidades/calidad de servicio inferiores a las necesarias para que sus servicios funcionen apropiadamente y pagar al operador para que haga las inversiones necesarias para hacerlo posible. El OTT gana, pues su mercado potencial (o Total Addressable Market) va a ser mas grande, el operador gana, pues recibe recursos de OTTs para expandir la capacidad de la red, y el usuario gana al tener más opciones. - Los beneficios de los servicios 01-8000 pueden servir como referencia.

Consideran que la evolución de Internet y nuevas tecnologías van a posibilitar nuevos modelos de negocios y creen que es importante dejar esta posibilidad abierta al mercado. Si mañana el

regulador observa una falla de mercado alrededor de estos servicios, el regulador tiene las facultades de intervenir y volver a revisar el tema.

CRC/

Frente al comentario de ETB sobre no dejar a libre interpretación lo que se considera como una medida de gestión de tráfico preferencial, es importante señalar que se entiende incluido en el principio de trato no discriminatorio, razón por la cual se eliminará el término preferencial del texto del artículo en mención.

En relación con el comentario expuesto por la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, la CRC no considera que el contenido del artículo 7 de la propuesta regulatoria contraría lo expuesto en los artículos 3, 5 y 8, sino por el contrario los complementa al establecer reglas claras en las condiciones de prestación del servicio de acceso a Internet permitiendo únicamente prácticas de gestión de tráfico con el enfoque antes indicado. Debe tenerse en cuenta en todo caso que en materia de gestión de tráfico se cumpla con unas funciones específicas que hacen parte de la recomendación UIT-T X. 700 que es una recomendación que responde al estado del arte en materia de gestión de redes de comunicaciones de datos en el mundo.

De otra parte, respecto al comentario en el cual se manifiesta que de acuerdo a la Ley las únicas limitaciones permitidas al uso de Internet son: cuando haya contenido pornográfico infantil, cuando el usuario utilice mecanismos de control parental y cuando el usuario solicite expresamente el bloqueo de un contenido particular, en efecto el numeral 1° del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 consagra que los proveedores de acceso a Internet no podrán bloquear, interferir, discriminar, ni restringir el derecho de cualquier usuario de Internet, para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio lícito a través de Internet sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1336 de 2006, para lo cual deberán ofrecer a los usuarios un servicio de acceso a Internet que no distinga de manera arbitraria los contenidos, aplicaciones o servicios basados en el origen de los mismos o en su propiedad.

En tal sentido, en el proyecto de resolución se permite que los proveedores de acceso a Internet implementen medidas de gestión de tráfico que sean razonables y no discriminatorias respecto de algún proveedor, servicio, contenidos o protocolo específico y siempre y cuando estén destinadas a reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red; asegurar la seguridad e integridad de las redes; asegurar la calidad del servicio a los usuarios; priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS) propias de dicho tráfico, tales como latencia y retardo de los mismos y proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios, que atiendan los requisitos técnicos, estándares o mejores prácticas adoptadas por iniciativas del gobernanza de Internet u organizaciones de estandarización.

Ahora bien, frente a los comentarios respecto a la necesidad de contar con criterios objetivos y como definir el "tráfico no deseado o perjudicial", la CRC está de acuerdo en que no deben existir criterios que pudieran llegar a ser subjetivos para evaluar las posibles prácticas de gestión de tráfico que aplican los ISP, de manera tal que se elimina el numeral 7.3 porque se entiende que el numeral 7.2 "Asegurar la seguridad e integridad de las redes" ya cubre el hecho de evitar y manejar tráfico perjudicial a la red en situaciones de ataques informáticos. Respecto a quien califica los contenidos como lícitos o no según lo expuesto por la mencionada Cámara, la licitud de los contenidos corresponde a la Ley o a los jueces de la República con arreglo a ella.

Frente al alcance del numeral 7.6 de la propuesta y la alusión al artículo 5° de la Declaración Conjunta de la ONU sobre Libertad de Expresión en Internet de junio de 2011 indicado por la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico y su propuesta de simplificación del artículo 7, hay que aclarar que lo propuesto por la CRC determina que el trato aplicado al tráfico está relacionado con las características técnicas propias del mismo tales como latencia y retardo de manera que se

pueda garantizar la calidad de servicio apropiada. De esta forma, lo expuesto en dicho numeral está acorde con lo expresado por la ONU ya que no permite bloqueo o degradación de condiciones del servicio que tengan como fin afectar a algún agente de la cadena de valor de Internet que realice actividades lícitas y, además, propende por la transparencia en la información que el ISP da a terceros, usuarios y otros proveedores.

Frente a los comentarios de CISCO, es importante aclarar que la propuesta regulatoria de Neutralidad en Internet hace referencia a las condiciones de calidad en el acceso a Internet definidas por la regulación colombiana en la Resolución CRC 3067 de 2011 así como sus adiciones o modificaciones posteriores, por lo que las metas asociadas a los indicadores se convierten en el mínimo que todo ISP debe cumplir para todos sus usuarios soportados por la misma red. De esta forma se entiende que cualquier oferta de servicio que garantice niveles de calidad superiores no contraría la regulación y la misma obedecerá a una situación de libre desarrollo del mercado.

Tal como lo menciona, precisamente la finalidad es que todas las aplicaciones y contenidos estén disponibles para todos los usuarios y que no haya bloqueo o deterioro de condiciones de acceso por parte del ISP que hayan sido determinadas en razón al origen o proveedor de dichos contenidos. Esto no obsta para que existan ofertas comerciales donde el usuario pueda elegir libremente unas características especiales en los planes de navegación.

Debe aclararse así mismo que las prácticas de gestión no sustituyen a las obligaciones de los proveedores de mantener capacidades de red acordes con el número de usuarios y velocidades ofrecidas en sus planes, siendo la gestión de la congestión una situación eventual en casos extraordinarios y no la condición de la red por defecto.

Finalmente, en atención a las diferentes inquietudes planteadas en relación con este artículo la redacción definitiva quedará así:

"ARTÍCULO 7. PRACTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet podrán implementar medidas de gestión de tráfico que sean razonables y no discriminatorias respecto de algún proveedor, servicio, contenido o protocolo específico.

Las prácticas de gestión de tráfico se consideran razonables cuando estén destinadas a:

- 7.1 Reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red;***
- 7.2 Asegurar la seguridad e integridad de las redes;***
- 7.3 Asegurar la calidad del servicio a los usuarios;***
- 7.4 Priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS) propias de dicho tráfico, tales como latencia y retardo de los mismos.***
- 7.5 Proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios, que atiendan los requisitos técnicos, estándares o mejores prácticas adoptadas por iniciativas de gobernanza de Internet u organizaciones de estandarización.***

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben aplicar únicamente prácticas de gestión de red que cumplan con lo previsto en la recomendación UIT-T X.700 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan."

9. ARTÍCULO 8. PRIORIZACIÓN DE TRÁFICO

CÁMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Considera que con el fin de garantizar la efectividad de lo dispuesto en este artículo, se debe incluir como práctica prohibida la desaceleración, obstrucción o reducción de la velocidad, dado que esta práctica ha sido utilizada por varios ISP con el fin de desincentivar el acceso a ciertos contenidos o páginas web por parte de los usuarios. Es así como manifiesta que hay muchos servicios de Internet que son muy sensibles a la velocidad, siendo este elemento su ventaja competitiva, lo que conlleva a que sea la primera elección para los usuarios. Por lo cual con esta práctica si bien el usuario puede ingresar al contenido, la velocidad reducida hará que pierda interés y se dirija a otro portal con velocidad óptima, lo cual resulta perjudicial para el desarrollo de contenidos y para la libre competencia en Internet.

Adicionalmente, menciona que sería conveniente aclarar en el numeral 8.4 propuesto si se refiere al modelo OSI o del TCP/IP. Dado que TCP/IP tiene cuatro capas de abstracción según se define en el RFC 1122. Esta arquitectura de capas a menudo es comparada con el Modelo OSI de siete capas. El modelo OSI, en cambio, fue propuesto como una aproximación teórica y también como una primera fase en la evolución de las redes de ordenadores. Por lo tanto, manifiesta que el modelo OSI es más fácil de entender, pero el modelo TCP/IP es el que realmente se usa.

Por lo cual propone que este artículo disponga: "*Artículo 8. Priorización de tráfico. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezca acceso a Internet no puede llevar a cabo conductas de priorización, desaceleración, obstaculización o bloqueo basadas en: 8.1 Direcciones IP específicas; 8.2 URL específicos o grupos de ellos; 8.3 Aplicación o clases de aplicaciones; 8.4 Encabezados o información de los mismos correspondientes a los protocolos de las capas 4 y superiores de la red; 8.5 Direcciones MAC específicas.*"

TELMEX

Opina que debido a la posibilidad de clonar direcciones MAC desde los equipos que están en las premisas del cliente CPE (Customer Premise Equipment) por parte de usuarios no autorizados, se efectúa bloqueo de aquellas MAC que se identifican como duplicadas dentro de la red, ya que estos usuarios acceden a servicios de manera fraudulenta.

Así las cosas, TELMEX precisa realizar la aclaración que para prevenir fraudes, se realiza el bloqueo desde la dirección MAC, la cual permite identificar que se están usando recursos de la red no autorizados, razón por la cual se sugiere mantener el bloqueo en los casos de fraude.

COMCEL

Sobre la priorización de tráfico, el comentario consiste en que si en algún momento se conoce públicamente que los servidores con ciertas URL's / IP's son desde donde se generan ataques informáticos, y no es posible bloquear estas URL's / IP's, la red se expone a ataques no controlables. Así mismo, si en algún momento quisiéramos bloquear aplicaciones tipo P2P como Fring / Skype/ o cualquier otro de VoIP por ejemplo, que presta servicios de comunicaciones entre terminales, no podríamos. Así mismo, si en algún momento un operador vende servicios limitados (solo email) a ese usuario se le tendrían que bloquear las demás URL's / IP's porque su servicio está limitado a servicio de email.

TELEFONICA

TELEFONICA considera que en este apartado la redacción de la propuesta regulatoria debe ajustarse. Mientras que el artículo 7 les permite a los proveedores del servicio de acceso a Internet implementar medidas de gestión de tráfico que sean razonables, no discriminatorias ni preferenciales respecto de algún proveedor o servicio específico, más adelante, el artículo 8 ordena que estos mismos proveedores no pueden llevar a cabo ciertas conductas de priorización. Sobre el particular, hay que mencionar que las conductas listadas en el artículo 8 son las comúnmente utilizadas, y no existe explicación técnica para no hacerlo de esa manera. Consideran válido indicar que las prácticas de priorización no deben violar los principios definidos en el artículo 3 de la propuesta, sin limitar las opciones técnicas para llevarla a cabo, y por tanto proponen la siguiente redacción:

"ARTICULO 8. PRIORIZACIÓN DE TRÁFICO. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezca acceso a Internet no puede llevar a cabo conductas de priorización que contravengan los principios definidos en el artículo 3 de la presente resolución".

Adicionalmente solicitan que se incluya una disposición que indique que la priorización en la gestión del tráfico podrá efectuarse en consideración a los acuerdos de acceso particulares que se haga con los proveedores de contenidos y aplicaciones. Entendiendo que el acceso constituye tanto un derecho, como una obligación y que implica la responsabilidad de remunerar adecuadamente los recursos utilizados. Lo anterior, según lo dispuesto por la Ley 1341 de 2009 en los artículos 4 numeral 9 y 22 numeral 10, y de esta manera hacer referencia expresa a lo establecido por la Comisión en la Resolución 3101 de 2011 en los artículos 27 y 28, sin perjuicio que la CRC, de oficio o a solicitud de parte, pueda fijar dichas condiciones.

La anterior solicitud la hacen teniendo en cuenta que el artículo 56 de la Ley del Plan de Desarrollo permite a los proveedores "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", de ahí que pueda hacer acuerdos de acceso con los respectivos proveedores de aplicaciones, contenidos y servicios para tener opción de diferenciar las ofertas.

CRC/

En relación con la priorización de tráfico, lo que se debe prohibir no es la priorización per se como una práctica de gestión de la red sino su aplicación de manera arbitraria para discriminar, bloquear o limitar el derecho del usuario a acceder a contenidos o aplicaciones o servicios lícitos y más si estos representan una restricción a la competencia.

Frente al comentario de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, en cuanto a incluir los términos "desaceleración u obstaculización", se considera pertinente por una parte incluir en el texto del artículo 8 propuesto una referencia a las conductas de degradación, término que se considera mas general que desaceleración y, por otra parte, respecto del término obstaculización se entiende ya incluido en el concepto de bloqueo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo se ajustará para que su redacción corresponda a los principios señalados en la propuesta regulatoria. Para ello, se modifica el artículo 8º de la propuesta de resolución en los siguientes términos:

"ARTICULO 8. PRIORIZACIÓN DE TRÁFICO. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet no pueden llevar a cabo conductas de priorización, degradación o bloqueo que contravengan lo previsto en la presente resolución."

Respecto a los ejemplos expuestos por COMCEL sobre el bloqueo de aplicaciones tipo P2P o VoIP, es importante aclarar que cualquier práctica de gestión de tráfico debe respetar los principios de libre elección y no discriminación por lo cual no corresponde al proveedor de acceso a Internet bloquear el acceso del usuario a este tipo de aplicaciones basado en la fuente de origen y propiedad de las mismas, ni en virtud del servicio, proveedor, contenido o protocolo de acuerdo a la modificación establecida en el artículo 7°.

10. ARTÍCULO 9. PLANES DE ACCESO A INTERNET.

CÁMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Considera que el artículo propuesto va en contravía del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, puesto que permite a los ISP limitar el derecho a los usuarios de acceder libremente a Internet, puesto que admite que se bloqueen, restrinjan o limiten contenidos y aplicaciones.

A su vez considera que la posibilidad que se da a los proveedores del servicio de Internet de hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, viola lo establecido en el recientemente aprobado Proyecto de Ley Estatutaria número 184 de 2010 Senado, 046 de 2010 Cámara o Ley de Protección de Datos Personales, puesto que permite a los ISP utilizar información personal del usuario, como sus perfiles de uso y consumo, que son datos protegidos por dicha Ley, sin que medie autorización expresa del titular de los datos ni se rija por los principios de tratamiento de datos personales, implicaría por ende un tratamiento no acorde con la ley de protección de datos que por su naturaleza de estatutaria tiene una jerarquía normativa especial y superior, además de ser norma posterior.

En relación con los numerales 9.1 y 9.2 de la propuesta regulatoria considera que existe una contradicción con el texto del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, puesto que el ISP al realizar algún tipo de control, está restringiendo el derecho del usuario al libre acceso, por lo cual el ISP puede fiscalizar el contenido, restringir su acceso, bloquear aplicaciones o tipos de protocolos, es así como no es el usuario quien solicita el bloqueo de contenidos sino que previamente lo hace el ISP y sólo ofrece al usuario acceso a ciertos contenidos limitando su libre elección. Manifiesta a su vez, que este artículo puede afectar gravemente la competencia entre proveedores de contenido e Internet, como quiera que un ISP integrado verticalmente o con una alianza con un proveedor de contenidos puede restringir el acceso a contenidos de su competencia.

Es así como señala que no existe ninguna razón técnica ni económica ni jurídica ni de mercado que justifique que las ofertas de Internet limitado no tengan la misma garantía de acceso a todos los contenidos y al uso libre de Internet sin discriminación, puesto que la referencia a Internet limitado debe estar encuadrada en una limitación de tiempo de acceso, volumen total de tráfico (por ejemplo, 2 Gb mensuales) o velocidad de acceso (mayor o menor velocidad continua) de acuerdo a la capacidad económica del suscriptor, pero nunca en ofertas basadas en el bloqueo o restricción de ciertos contenidos aplicaciones o grupos de éstos, ya que esto va en contra de la ley y la neutralidad en Internet.

Adicionalmente señala que el artículo propuesto contraría la Declaración Conjunta de ONU/OEA sobre Libertad de Expresión e Internet de junio de 2011, la cual establece que el bloqueo obligatorio a sitios web enteros, direcciones IP, puertos, protocolos de red o ciertos tipos de uso constituye una medida externa que sólo se puede justificar conforme a estándares internacionales, tales como la protección a menores del abuso sexual; y que los sistemas de filtrado de contenidos impuestos por los proveedores que no sean controlados por el usuario final constituyen una forma de censura previa y una restricción no justificada a la libertad de expresión.

Es así como argumentando que el artículo propuesto contraría la Ley 1450 de 2011 y la naturaleza de la neutralidad en Internet, lo cual afecta el desarrollo de Internet en Colombia y el Plan Vive Digital propuesto por el Gobierno Nacional, vulnerando el derecho a la libre expresión y al acceso a la información y conocimiento, propone la siguiente redacción:

"Artículo 9. Planes de acceso a Internet. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet podrán hacer ofertas según la capacidad económica de los segmentos de mercado o de sus usuarios, por lo cual podrán establecer una oferta tarifaria diferenciada para libre elección del usuario, basada en diferentes velocidades de acceso, volumen de tráfico o tiempo de utilización del servicio.

Sin embargo, en cualquier plan ofrecido los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet no restringirán las características del acceso del usuario ni podrán bloquear, desacelerar, restringir o limitar el acceso a contenidos.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet sólo podrán restringir el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios específicos a solicitud expresa del usuario, o cuando los mismos contraríen la Ley 1336 de 2009.

El proveedor sólo podrá ejercer control sobre las características del servicio asociadas a la diferenciación de planes según la velocidad de acceso a Internet, la cual debe garantizarse de manera continua"

ANDESCO

Plantean una preocupación al hecho que no se pueda incluir ningún control sobre la red dado que se van a tener efectos e impactos en el dimensionamiento de la misma.

EDATEL

En atención a la inminente expedición de esta norma, EDATEL considera necesario que la CRC establezca una nueva denominación técnica que permita aplicar los conceptos de consumo ilimitado y tarifa plana, pues actualmente se hace uso de los términos "limitado" e "ilimitado" que a partir de la expedición de la Resolución objeto de estudio, harán referencia a las características particulares de un plan a través de prácticas de gestión de la red por parte del Proveedor de Internet, ya sea a nivel de velocidad de acceso, volumen total de tráfico, niveles diferenciales de calidad, exclusión de tipos de protocolos, o exclusión de clases de aplicaciones. Lo anterior, con el fin de que el usuario pueda comprender claramente que una cosa es el tiempo durante el cual podrá hacer uso del servicio de Internet según el plan que contrate y la tarifa que pague, y otra muy distinta es el tipo de contenidos, velocidad, calidad y capacidad de Internet de la que dispone en virtud del acuerdo al que llegue con su proveedor de servicios de Internet.

En este mismo artículo, resulta importante que la Comisión determine el alcance de la expresión "algún tipo de control de las características particulares de un plan", pues si bien para EDATEL es claro que no es posible que se realice una lista explícita y taxativa de controles en atención al acelerado desarrollo que sufre la tecnología cada día, si resulta indispensable que se fijen unos parámetros dentro los cuales los proveedores de servicios de Internet pueden establecer controles a las características de su tráfico, para que se logre el cometido del proyecto regulatorio que pretende hacer efectiva en favor del usuario la garantía de la Neutralidad en Internet.

CRC/

Frente a los comentarios de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, en primer lugar es de mencionar que la posibilidad otorgada a los proveedores del servicio de acceso a Internet de hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, fue consagrada por el numeral 1° del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, adicionalmente es preciso señalar que la oferta de planes está sujeta al principio de libre

elección de los usuarios, como explícitamente se señala en el inciso primero del artículo que se comenta.

En efecto, el proyecto no pretende de ninguna manera que se realicen discriminaciones desde el análisis de la información y datos de cada usuario. Lo anterior, no obsta para que desde la oferta comercial, la cual se conforma por una serie de alternativas que se ofrecen de manera abierta a los usuarios, estos escojan libremente la oferta que mejor responda a sus necesidades. En esta medida el proveedor del servicio puede plantear opciones con menores tarifas en las cuales se incluya solo un subconjunto de clases de aplicaciones que pueden ser adecuadas y atractivas para segmentos específicos de usuarios, y donde ellos acepten libremente estas opciones con las restricciones o limitaciones claramente indicadas.

De acuerdo con lo anterior, considera necesario la Comisión aclarar la prevalencia de la libre elección del usuario frente a las distintas ofertas que le pueda presentar el proveedor para la provisión del servicio, para lo cual, con miras a garantizar este derecho, se incluirá la obligación a cargo del proveedor de acceso a Internet de presentar siempre de manera preferencial al usuario una alternativa en la oferta comercial en la que no se contemple ningún tipo de restricción respecto de los contenidos, aplicaciones o servicios a los cuales puede acceder el usuario, la cual deberá ofrecer condiciones equivalentes en todos los demás aspectos al plan con limitaciones en el acceso.

En línea con lo expuesto, no puede el regulador desconocer la posibilidad comercial de la libre oferta por parte de los proveedores de acceso a Internet y la voluntad del usuario de acogerse a este tipo de ofertas, sin perjuicio de que deban existir siempre ofertas sin ningún tipo de limitación en cuanto al acceso a contenidos, aplicaciones o servicios, distintas a las propias del plan, tales como la velocidad efectiva, el volumen de tráfico, entre otros.

Ahora bien, en relación con el comentario de Cámara Colombiana de Comercio Electrónico en relación con la protección que se debe brindar a los datos de carácter personal, la CRC precisa que en todo caso el Proveedor de Acceso a Internet en el desarrollo de sus actividades siempre deberá actuar con arreglo a la constitución y a la ley.

En relación con el control de las características particulares de un plan a través de prácticas de gestión de tráfico, es importante aclarar que las mismas se encuentran ya previstas en el artículo 7° de la presente propuesta regulatoria, por lo cual la CRC considera pertinente ajustar el texto del artículo en comento en el sentido de referirse exclusivamente al tema de planes de acceso a Internet.

De acuerdo con lo expuesto, se modificará el artículo 9° de la presente propuesta regulatoria, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 9. PLANES DE ACCESO A INTERNET. *En cumplimiento de los principios establecidos en el artículo 3 de la presente resolución, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán ofrecer planes de acceso a Internet donde se limite el acceso a tipos genéricos de servicios, contenidos o aplicaciones, según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, garantizando en todo momento el derecho del usuario a elegir al proveedor específico del contenido, aplicación o servicio.*

En todo caso, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán siempre poner a disposición de sus usuarios, una alternativa o plan tarifario que no contemple limitación alguna respecto de los servicios, contenidos o aplicaciones a los cuales puede acceder el usuario. En esta medida, dicha alternativa deberá ofrecer

condiciones equivalentes en todos los demás aspectos al plan con limitaciones respecto del tipo de contenidos, aplicaciones o servicios a los cuales puede acceder el usuario."

Por otra parte, respecto de la solicitud de EDATEL de definir los planes ilimitados o de tarifa plana, teniendo en cuenta que ya existe una definición del plan ilimitado en el numeral 95.2 del artículo 95 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual determina que un plan ilimitado es aquél en el que no se puede establecer ningún tipo de restricción salvo aquella asociada a la tecnología empleada, considera pertinente la CRC adicionar lo relativo a la velocidad de acceso a Internet y, en este sentido, se modificará el numeral 95.2 de la citada resolución, pero ya no se hará referencia a los planes ilimitados en el texto del artículo 9 del proyecto de resolución. En esta medida, el numeral 95.2 de la Resolución CRC 3066 de 2011 quedará así:

"95.2 Los planes de acceso a Internet que sean publicitados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella asociada a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para cada plan. El usuario no deberá experimentar limitaciones en la capacidad de la conexión impuestas por el proveedor del servicio en virtud del uso que se dé a la misma."

11. ARTÍCULO 10. INFORMACIÓN A SUMINISTRAR A LOS USUARIOS

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Manifiesta respecto a las obligaciones de suministro en las oficinas de atención al cliente, de determinada información para cada plan y/o servicio que se comercialice, con el deber adicional de informar con una antelación de treinta (30) días acerca de las nuevas técnicas de gestión que pudieran llegar a ser más restrictivas a las existentes, lo cual no se establece a través de que medio se surtirá.

Es así como sugiere que en caso de que la CRC considere indispensable la inclusión de estas obligaciones de información en la propuesta regulatoria objeto de estudio, se revise si en virtud de ello se está modificando o adicionando disposiciones dispuestas en la Resolución CRC 3066 de 2011.

TELMEX

En lo relacionado con el numeral 10.4.3., afirma que la información establecida es demasiado específica. En el momento en que se deba mitigar un riesgo de afectación a la red, limitarlo a la aprobación del usuario con el nivel de especificidad establecido podría generar altos inconvenientes a la red y la gestión del servicio, razón por la cual se sugiere modificar y generalizar el 10.4.3 de la siguiente manera: "Las prácticas de gestión de tráfico usadas en razón de su necesidad"

Por otra parte, respecto a que la introducción o modificación de nuevas técnicas de gestión que pudieran llegar a ser más restrictivas deberán ser informadas con una antelación de treinta (30) días a su utilización, de manera que los usuarios puedan determinar si se acogen o no; sugiere en primera medida que se especifiquen que los treinta (30) días son calendario o dentro del periodo de facturación anterior a su implementación.

Adicionalmente menciona que atendiendo a que las medidas de gestión de tráfico son necesarias para el mantenimiento de la red y una debida calidad del servicio como se manifestó en el documento soporte, es necesario que la CRC aclare si es posible que el usuario de terminación al

contrato en el evento en que no acepte la introducción o modificación de nuevas técnicas de gestión.

COMCEL

Sobre la información a suministrar a los usuarios, se reitera que en una red móvil no es posible garantizar una velocidad mínima. Así mismo, debe tenerse en cuenta que en Internet hay miles de millones de URL's, si el cliente se suscribe a solo chat, por ejemplo, tendría que darle un documento con los miles de millones de URL's a donde NO va a poder acceder. De igual modo, habría que implementar por parte de los operadores, nuevas funcionalidades que conllevarían muy cuantiosas inversiones.

TELEFÓNICA

Respecto al Parágrafo de este artículo TELEFONICA opina que hay que mencionar que en el documento soporte la Comisión reconoce cómo hay multiplicidad de formas de gestionar el tráfico de una red en sus diferentes dimensiones, y que claramente la tecnología está en continua evolución para el desarrollo de herramientas más robustas y confiables para las redes, por lo que no es posible asegurar cuales serán las de mayor adopción. Dado esto sugieren que se elimine esta obligación de avisar cuál será la técnica de gestión a aplicar.

AHCIET

AHCIET plantea dos comentarios adicionales de aspectos que les llaman la atención. Por un lado, entienden que pueden darse diferentes interpretaciones sobre la mayor o menor "restrictividad" de las técnicas de gestión, quién la determina y con qué detalle se informan a los usuarios, por otro lado preguntan, cuál sería la alternativa y derechos del usuario en el caso de no aceptar las nuevas condiciones. (Rescisión o mantenimiento del contrato, nuevo contrato, etc.).

En la opinión de AHCIET toda política encaminada a aumentar la transparencia e información al usuario resulta primordial para el buen funcionamiento del mercado y por ende de la competencia, en este sentido están de acuerdo con lo expuesto en el parágrafo incluido al final del texto de la Resolución:

"PARÁGRAFO. La introducción o modificación de nuevas técnicas de gestión que pudieran llegar a ser más restrictivas a las existentes deben ser informadas al menos con treinta (30) días de antelación a su utilización de manera que los usuarios o proveedores con acceso al servicio puedan determinar si se acogen o no a dichas condiciones. De otro lado, las prácticas de gestión de tráfico menos restrictivas a las ya incluidas en el plan de un usuario, no requieren un periodo de previo aviso y pueden ser informadas de manera simultánea a su implementación."

EDATEL

Dadas las funciones de control, inspección y vigilancia que ejerce la SIC sobre la calidad de los servicios prestados por los proveedores de servicios de Internet, en criterio de EDATEL es necesario que exista una instancia técnica de validación, investida de la autoridad necesaria para determinar si una técnica de gestión de Internet implementada por el Proveedor es más o menos restrictiva que las que autoriza la regulación. Esto con el fin de evitar PQR y eventuales sanciones derivadas de una interpretación subjetiva de la norma que pueda llegar a afectar los derechos de los usuarios.

CRC/

En primer lugar, respecto del comentario expuesto por ETB, la CRC acoge el comentario en el sentido de modificar la Resolución CRC 3066 de 2011, atendiendo a que la presente propuesta regulatoria desarrolla la información a suministrar a los usuarios por parte del proveedor del servicio de acceso a Internet y que dicha norma constituye el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, es así como en aras de generar seguridad jurídica al usuario acerca de sus derechos y de integralidad de la regulación en materia de comunicaciones, el presente artículo modificará el artículo 95 de dicha resolución.

Por otra parte, con relación a la inquietud planteada por esta misma empresa respecto de los medios a través de los cuales se surtirá la notificación de que trata el párrafo del artículo en comento, es de aclarar en primer lugar que esta obligación hace referencia a las modificaciones en las condiciones del servicio de acceso a Internet como consecuencia de la adopción de nuevas técnicas de gestión o la modificación de las mismas, las cuales puedan afectar al usuario tales como bloqueo o acceso restringido a determinadas aplicaciones o contenidos, disminución de la velocidad inicialmente contratada, entre otros y reitera el derecho del usuario a cancelar el plan contratado en la medida en que las condiciones pactadas se modifiquen, en este caso como producto de la modificación de las técnicas de gestión de tráfico. Ahora bien atendiendo los términos de la Resolución CRC 3066 de 2011 dicha información debe ser entregada por medio escrito a través de mecanismo físico o electrónico, a elección del usuario, el cual debe expresamente señalar al momento de la celebración del contrato a través de cual de los dos mecanismos posibles desea recibir dicha información.

Respecto a la consulta expuesta por TELMEX y AHCJET referida a si el usuario tiene la posibilidad de dar terminación al contrato ante la no aceptación de la introducción o modificación de nuevas técnicas, es de mencionar que tal y como lo consagra el artículo 15 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el proveedor no puede modificar unilateralmente las condiciones del plan que ha sido previamente aceptados por el usuario, pues en todo momento debe mediar su voluntad. Es así como si el usuario no acepta la introducción o modificación de las condiciones inicialmente contratadas o evidencia que su servicio de acceso a Internet presenta restricciones adicionales a las inicialmente informadas por el proveedor, tiene derecho a terminar el contrato de forma unilateral, anticipadamente y sin penalización alguna, incluso en aquéllos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima. Así mismo, se considera pertinente aclarar que en todo caso el usuario tiene derecho a que se le mantengan las condiciones inicialmente pactadas.

Es así como atendiendo a que la elección del plan a través del cual será prestado el servicio de acceso a Internet recae exclusivamente en el usuario, si las nuevas condiciones ofrecidas por el proveedor afectan al usuario en el uso normal de su servicio y no cumple las necesidades que motivaron la celebración del contrato por parte del usuario, este puede dar terminación en los términos expuestos previamente.

Sin embargo, en relación a la obligación establecida en el párrafo del artículo en comento relativa a informar al usuario sobre las introducción de técnicas de gestión mas restrictivas, y teniendo en cuenta que dicha disposición pretende reiterar el derecho del usuario ya consignado en el artículo 15 de la Resolución CRC 3066 de 2011 a cancelar el plan contratado en la medida en que las condiciones pactadas se modifiquen, en este caso como producto de la modificación de las técnicas de gestión de tráfico, se considera pertinente retirar el párrafo en comento del texto del presente artículo.

En relación con el comentario expuesto por TELMEX debe entenderse que si bien el ISP debe realizar labores de gestión de tráfico, las mismas deben corresponder a una racionalidad que se complementa con el adecuado dimensionamiento de las capacidades de red que puedan soportar la proyección de usuarios que tenga con las velocidades que en su oferta debe garantizar.

Así, en ningún momento se puede entender que la gestión de tráfico se utilice como mecanismo alternativo al deber de los ISP de dimensionar adecuadamente su red conforme a los usuarios que tenga y las garantías de velocidad o nivel de servicio ofertados a ellos.

En este contexto, se entiende entonces que las acciones de gestión de tráfico razonables que el proveedor del servicio realice, y dentro del marco previsto en la Ley y en la regulación, son acciones viables dentro del acontecer normal de la gestión de un proveedor y de ninguna manera un medio para arbitrariamente discriminar, bloquear o limitar el acceso del usuario a contenidos, aplicaciones o servicios lícitos a través de la Internet.

En relación con el comentario de COMCEL sobre la imposibilidad de garantizar una velocidad mínima, se solicita remitirse a la respuesta dada a los comentarios relacionados con el artículo 4º del proyecto regulatorio referente a los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet.

De otra parte, respecto al deber de información de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet de comunicar a los usuarios los sitios a los cuales no puede acceder por limitaciones de su plan, la CRC ha revisado el impacto de imponer esta obligatoriedad en la regulación y en tal sentido acoge el comentario y no se incluirá dicha disposición en la modificación del artículo 95 de la Resolución CRC 3066 de 2011, la cual se propone más adelante.

Con respecto al comentario de Telefónica, la Comisión en concordancia con lo ya establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011 considera pertinente aclarar que reconoce la existencia de múltiples técnicas para gestionar el tráfico de una red en tal sentido aclara que lo que pretende la regulación con este artículo es crear la obligatoriedad para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet de informar a los usuarios sobre las diferentes medidas de Gestión de Tráfico que tienen implementadas en su red y que dependiendo del comportamiento de la misma podrían llegar a ser aplicadas, detallando para cada una de ellas lo indicado en el numeral 10.4 del artículo 10 del proyecto de resolución. En tal sentido, no se acoge el comentario.

En cuanto al comentario de Edatel relativo a la existencia de una instancia técnica de validación de la gestión de tráfico, es necesario precisar que no corresponde a las competencias de la Comisión otorgar autoridad a ente alguno, en tanto que la estructura de la administración nacional³ es una potestad del Congreso de la República. No obstante, cabe señalar que acorde con la naturaleza de esta Comisión, el legislador estableció en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 que esta Entidad regulará los términos y condiciones de aplicación de lo establecido en el citado artículo sobre Neutralidad en Internet.

Así las cosas, con arreglo a las competencias legales otorgadas por la Ley a esta Comisión, se adelanta el proyecto regulatorio correspondiente para fijar las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en Internet, las cuales una vez discutidas con el sector y ajustadas de acuerdo con los comentarios del sector establecerán las condiciones y medidas necesarias en torno a los diferentes aspectos que plantea la neutralidad de red, estas medidas estarán acompañadas como es natural por las demás autoridades de control y vigilancia del sector, como el caso de la SIC, en cuanto a competencia y protección al usuario se refiere, y al Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones en cuanto a la vigilancia y control sectorial del cumplimiento de la regulación expedida por esta Entidad. Por lo tanto no se estima necesario establecer otra

³ El numeral 7 del artículo 150 Constitucional señala que "[c]orresponde al Congreso hacer las leyes. Por medio de ellas ejerce las siguientes funciones: 7. Determinar la estructura de la administración nacional y crear, suprimir o fusionar ministerios, departamentos administrativos, superintendencias, establecimientos públicos y otras entidades del orden nacional, señalando sus objetivos y estructura orgánica (...)

instancia distinta a las previstas por la misma ley para el logro de los fines propuestos tanto en la Ley como en el proyecto en estudio, y en el caso particular planteado, las condiciones de la gestión de tráfico están definidas en la misma regulación y corresponderá a las autoridades de vigilancia y control evaluar el acatamiento de dichas condiciones por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a Internet a sus usuarios.

De conformidad con las respuestas previamente señaladas, la CRC procederá a modificar el artículo, en el sentido que se evidencia a continuación:

"ARTÍCULO 10. *Modificar el artículo 95 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:*

ARTÍCULO 95. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET. *Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 11 y 13 de la presente resolución, y las demás disposiciones aplicables, los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan servicios de acceso a Internet, a través de redes fijas o móviles, deben incluir en el contrato las condiciones que rigen dicha prestación, para lo cual deberán cumplir las siguientes reglas:*

95.1. El contrato debe incluir al menos la siguiente información:

a) Condiciones del plan contratado.

b) Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha, cuando aplique.

c) La velocidad efectiva, en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, a ser garantizada por el proveedor.

d) Las tarifas de acceso conmutado a Internet.

Teniendo en cuenta que una porción del ancho de banda disponible es utilizado por el protocolo mismo de transmisión, el proveedor debe ajustar la capacidad asociada del puerto de conexión, de manera tal que garantice la velocidad efectiva de acceso a Internet a través de su red.

95.2. Los planes de acceso a Internet que sean publicitados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella asociada a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para cada plan. El usuario no deberá experimentar limitaciones y/o cambios en la capacidad de la conexión impuestas por el proveedor del servicio en virtud del uso que se dé a la misma.

95.3. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a Internet deben suministrar al usuario, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el artículo 11 de la presente resolución, al menos la siguiente información para cada plan y/o servicio que comercialicen:

95.3.1 Las características comerciales del servicio o plan ofrecido, lo cual incluirá al menos la velocidad efectiva tanto de subida como de bajada, el volumen máximo de tráfico permitido, y, las limitaciones respecto al tipo de contenidos, aplicaciones y/o

servicios a los cuales no puede acceder el usuario por petición expresa, en caso que apliquen.

95.3.2. Las características de los servicios de controles parentales y los mecanismos para que el usuario haga uso de los mismos.

95.3.3. Las mediciones de los indicadores de calidad del servicio de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 3067 de 2011 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, y el cumplimiento respecto a las metas.

95.3.4. Las prácticas relativas a la gestión de tráfico implementadas de acuerdo con los criterios del artículo 7º de la presente resolución, incluyendo al menos:

95.3.4.1. Descripción,

95.3.4.2. Necesidad de su uso y a quien afecta,

95.3.4.3. Tipo de tráfico gestionado, en términos de servicio, aplicación, o protocolo.

95.3.4.4. Impacto en el servicio al usuario, especialmente en materia de velocidad de acceso.

PARÁGRAFO. *El incumplimiento de las condiciones ofrecidas en los planes publicitados bajo la categoría de ilimitados, dará lugar a la terminación del contrato o a la compensación por la indisponibilidad del servicio a favor del usuario, en los términos establecidos en el artículo 33 de la presente resolución, y en todo caso el usuario tiene derecho a que se le mantengan las condiciones inicialmente pactadas."*

En cuanto al comentario de AHCET sobre la interpretación que pueda darse al grado de "restrictividad" de las técnicas de gestión, cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que preste acceso a Internet es libre de escoger los mecanismos para realizar una gestión de tráfico razonable siempre y cuando la misma de cumplimiento a las condiciones dispuestas por la normatividad y la regulación vigente. Si bien es cierto que la CRC reconoce las diferencias en calidad de servicio y mayores requerimientos de gestión en redes móviles con respecto a las redes fijas, en lo que concierne a la neutralidad de la red la gestión no puede ser utilizada en ningún tipo de red para de manera arbitraria discriminar, bloquear o limitar a un usuario el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios lícitos. Cualquier consideración que involucre una diferenciación entre redes móviles y fijas relativa a temas de calidad tiene su propio contexto en la Resolución CRC 3067 de 2011.

12.ARTÍCULO 11. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN.

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Sugiere el plazo de implementación sea discutido a través de una mesa de trabajo, de tal manera que se logre un consenso, adicionalmente menciona que se debe tener en cuenta que para esta época ya no existe presupuesto para nuevos desarrollos, por lo tanto solo hasta enero de 2012 se podría iniciar la implementación.

ANDESCO

Considerando los trabajos que deben desarrollarse a nivel tecnológico y comercial, consideramos que este plazo debe extenderse inicialmente hasta al primero de junio de 2012.

CRC/ Sobre el particular, es preciso tener en cuenta que la Ley 1450 de 2011 señala en su artículo 56 las obligaciones a cargo de los proveedores de acceso a Internet en lo referente a la Neutralidad en Internet y establece un plazo perentorio de seis (6) meses a la Comisión de Regulación de Comunicaciones para expedir la regulación inicial sobre la materia, esto es el 16 de

diciembre de 2011⁴. De acuerdo con lo anterior, conforme al plazo legal previsto, la Comisión ha adelantado el proceso regulatorio correspondiente mediante el cual se fijan las condiciones regulatorias iniciales relativas a la neutralidad en Internet. Sin perjuicio de lo anterior, igualmente, la CRC ha considerado en el desarrollo del proyecto regulatorio las acciones que deben ser emprendidas por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para el cumplimiento de dichas condiciones y, en consecuencia, ha previsto un plazo para que las disposiciones adoptadas en la Resolución correspondiente sean implementadas, para lo cual se previó su realización a más tardar el 1º de abril de 2012.

Considerando lo antes expuesto y atendiendo al hecho de que no existen razones que fundamenten una adición a dicho plazo, esta Comisión considera adecuado el plazo fijado en el proyecto regulatorio y en consecuencia no se modifica el mismo.

⁴ La Ley 1450 de 2011 fue publicada el 16 de junio de 2011 en el Diario Oficial 48.102.