

## **Documento de respuesta a comentarios**

Promoción de la conectividad a Internet  
fijo en zonas de difícil acceso

**Política Regulatoria y Competencia**

Mayo de 2022

## PROMOCIÓN DE LA CONECTIVIDAD A INTERNET FIJO EN ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO

### Respuestas a los comentarios realizados a la propuesta regulatoria

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015<sup>1</sup>, presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados a la propuesta regulatoria publicada para conocimiento y discusión sectorial *"Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia y se dictan otras disposiciones"*.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y sugerencias de los siguientes agentes de sector, los cuales se relacionan a continuación en orden alfabético:

- ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (ASOTIC)
- AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S. (AZTECA)
- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. (ETB)
- ISP CORPORACIÓN (ISPCORPORACIÓN)
- NESTOR JIMÉNEZ
- UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA TELECOMUNICACIONES S3 (UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA)
- UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA (EXTERNADO)

Adicionalmente, una vez vencido el término se recibieron comentarios por parte de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP (TIGO)<sup>2</sup>. Si bien estos comentarios no son objeto de respuesta puntual en el presente documento por ser extemporáneos, los mismos fueron revisados como parte de los análisis que adelantó la Comisión para la estructuración de la decisión final que acompaña la publicación de este documento.

Por otra parte, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.8. del Capítulo 30 del Título 2 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Comisión envió a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el proyecto regulatorio publicado con el respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por esta Comisión.

<sup>1</sup> Decreto 1078 de 2015, *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*, Artículo 2.2.13.3.2. (Publicidad de proyectos de regulaciones) compilatorio del Artículo 9º del Decreto 2696 de 2004.

<sup>2</sup> Los comentarios fueron remitidos por correo electrónico el 26 de abril de 2022 a las 9:44 p.m. y radicados internamente en la CRC con el número 2022805740 del 27 de abril de 2022.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 2 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Respecto de lo anterior, la SIC en su concepto consideró que “[s]i bien el Proyecto da lugar a un trato diferenciado respecto de ciertos prestadores del servicio de acceso a internet fijo residencial en distintos municipios del país, este fue estructurado con base en una serie de criterios de carácter jurídico y económico que justifican la aplicación de las medidas diferenciales en cuanto a aspectos no esenciales para la prestación del servicio. En efecto, encuentra esta Autoridad que tanto los criterios subjetivos como el ámbito objetivo de aplicación cuentan con un soporte suficiente que justifica su inclusión. Por lo anterior, esta Superintendencia no presentará recomendaciones de cara a la iniciativa regulatoria.”.

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan los apartes de cada comunicación allegada a la CRC oportunamente, en donde se hacen preguntas, comentarios, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y de forma resumida. 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 CRC.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 3 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## CONTENIDO

<b>1. COMENTARIOS GENERALES</b> .....	<b>5</b>
<b>2. COMENTARIOS A LA PROPUESTA REGULATORIA</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1. ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2. ARTÍCULO 3. LÍNEA TELEFÓNICA</b> .....	<b>14</b>
<b>2.3. ARTÍCULO 4 PÁGINA WEB Y ARTÍCULO 5 RED SOCIAL</b> .....	<b>16</b>
<b>2.4. ARTÍCULO 6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO</b> .....	<b>17</b>
<b>2.5. ARTÍCULO 7. FORMATO T.3.3.</b> .....	<b>18</b>
<b>2.6. ARTÍCULO 8. FORMATO T.4.2 "MONITOREO DE QUEJAS" Y ARTÍCULO 9. FORMATO T.4.3 "INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES"</b> .....	<b>20</b>
<b>2.7. ARTÍCULO 10. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA</b> .....	<b>22</b>
<b>2.8. ARTÍCULO 11. ANEXO 2.10</b> .....	<b>24</b>
<b>2.9. ARTÍCULO 12. VIGENCIA</b> .....	<b>36</b>
<b>3. OTROS COMENTARIOS FRENTE AL PROYECTO</b> .....	<b>36</b>

## 1. COMENTARIOS GENERALES

### ASOTIC

Posterior mención del mandato dispuesto en la Ley 2108 de 2021, indica que, revisado el proyecto regulatorio, comparte las medidas diferenciales adoptadas pues considera que la Ley buscó facilitar la prestación del servicio de Internet fijo en cabeza de pequeños PRST y es esto lo que debe cumplirse por el regulador.

### ETB

Manifiesta su desacuerdo frente al hecho de que, en el marco de este proyecto, no se adopten medidas diferenciales dirigidas a proveedores con más de 30.000 suscriptores que presten servicios en zonas rurales, apartadas y difícil acceso. Indica que la razón aducida por la Comisión en el documento soporte es que, en cada proyecto regulatorio que ha adelantado dicha entidad desde que la expedición de la Ley 1978 de 2019, siempre analiza la posibilidad de establecer medidas o reglas diferenciales que incentiven el despliegue de infraestructura y la provisión de servicios en zonas rurales o de difícil acceso. No obstante, afirma que, por ejemplo, en el proyecto de digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, no se adoptó ninguna medida diferencial tendiente a promover el despliegue de infraestructura y la prestación del servicio de internet fijo en zonas de difícil acceso. Asimismo, manifiesta que en la propuesta regulatoria que actualiza el Régimen de Calidad de servicios de comunicaciones que está en etapa de comentarios, no se previó la inclusión de reglas diferenciales tendientes a promover el despliegue de infraestructura.

Afirma que, teniendo en cuenta que en el marco de este proyecto se propone la flexibilización de algunas obligaciones no esenciales contenidas en los dos regímenes antes mencionados (RPU y Calidad), si la CRC en el marco de este proyecto no adoptara medidas a las que también puedan acceder los proveedores del servicio de internet fijo con más de 30.000 suscriptores que presten o tengan la intención de prestar el servicio en zonas rurales o apartadas, lo correcto es que se realice una nueva revisión de dichas normas para determinar qué obligaciones podrían ser flexibilizadas con este propósito.

### UNIVERSIDAD EXTERNADO

Resalta que, el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019 sobre el establecimiento de cargas u obligaciones diferenciales en zonas de servicio universal, impuso al MinTIC y a la CRC una tarea permanente de observación, análisis y valoración, con el objetivo de evaluar la posibilidad de establecer medidas o reglas diferenciales que realmente estimulen el despliegue de infraestructura y la provisión de servicios en zonas rurales o de difícil acceso, que ciertamente tengan un mayor alcance pues no solo la ruralidad importa, ni la dificultad para llegar, pues deben estar acompañado de un lente que mire en aumento a la población que por su condición social o étnica se encuentra en situación de vulnerabilidad o en zonas apartadas. La norma contempló unas condiciones especiales para las personas, sobre las cuales

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 5 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

considera que pueden sumarse y combinarse de tal manera que una persona o grupos de personas o comunidades habitantes de nuestro país pueden estar bajo la sombra de varias de estas condiciones, de tal manera que la brecha en la cual se encuentran es aún más profunda.

Por otra parte, afirma que la política de servicio universal no responde a las necesidades de las regiones alejadas y que estaría lejos de brindar oportunidades reales para ser parte de la sociedad de la información y del conocimiento, sugiriendo que este aspecto debe tenerse presente para no estar frente a reacciones tardías por parte de la CRC y del MinTIC, para lograr una conectividad que brinde oportunidades reales a todos, y que acelere el cierre de la brecha digital.

Agrega que debe velarse por mantener la calidad en la prestación de servicio para los usuarios de los accesos residenciales, señalando que la normas constitucionales como el régimen legal propugna por que la prestación de los servicios públicos mejoren la calidad de vida de las personas, así un servicio de mala o baja calidad en particular de telecomunicaciones impacta directamente la calidad de vida de las personas, en cuanto a su derecho a comunicarse y a disfrutar de contenidos y aplicaciones. Menciona de manera específica el régimen de acceso, uso e interconexión actual cuya línea apunta a que promueve la transición hacia redes más modernas y eficientes, mejores servicios, mejor calidad y tarifas más asequibles, y afirma que la Comisión debe buscar un equilibrio en los deberes que se están plasmando para los operadores y la efectiva prestación de unos servicios de calidad, pues nada se lograría al tomar medidas diferenciales que bajen costos de operación a los PRST, para que presten servicios que estarían por fuera de unos estándares mínimos, situación que traería finalmente perpetuar la brecha digital en la cual están los más vulnerables, con el agravante de estar cobijado dentro de una política de servicio universal que no responde a las necesidades y que estaría lejos de brindar oportunidades reales para ser parte de la mentada sociedad de la información y del conocimiento.

## RESPUESTA CRC

Frente a los comentarios allegados por **ASOTIC** y algunos de los presentados por **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, la CRC agradece sus pronunciamientos, los cuales, al ser enunciativos del contexto del presente proyecto regulatorio, no requieren respuestas puntuales.

Por otra parte, respecto a otros comentarios realizados por la **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, es importante tener presente que el actuar de la CRC siempre está circunscrito al ámbito de sus competencias, so pena de incurrir en falta grave por desviación de poder. En ese sentido, ninguna de las funciones a cargo de esta Comisión tiene que ver con la definición de políticas sectoriales como la de servicio universal, y menos le es dable efectuar algún juicio de valor sobre ellas.

En todo caso, se recuerda a la **UNIVERSIDAD EXTERNADO** que la Ley 1341 de 2009 en su artículo 19 establece que la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 6 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, y señala que para este efecto adoptará una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo. Ello debe balancearse de manera adecuada con el mandato de la Ley 2108 de 2021, a partir del cual se desarrolla la presente iniciativa regulatoria, encaminada a lograr una simplificación de obligaciones normativas relativas a elementos no esenciales para la prestación del servicio, que puedan beneficiar a los proveedores del servicio de acceso a Internet (ISP)<sup>3</sup> que proveen acceso a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, sobre lo cual es importante aclarar que la propuesta regulatoria publicada, elaborada bajo la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), garantiza que exista un adecuado balance entre la simplificación normativa, la flexibilización de obligaciones y la necesidad de propender por la prestación de servicios con altos niveles de calidad, mediante la realización de análisis rigurosos como los que se presentaron en el documento soporte de la propuesta regulatoria publicada.

Por otra parte, respecto del comentario formulado por **ETB** es importante recordar que el desarrollo del presente proyecto regulatorio tiene lugar con ocasión del mandato dispuesto en el artículo 6 de la Ley 2108 de 2021, el cual determinó explícitamente las condiciones a ser tenidas en cuenta por la CRC para expedir un paquete de medidas regulatorias diferenciales para los ISP, dentro de las cuales se encuentra que dichos agentes posean menos de 30.000 usuarios. En atención a las condiciones dispuestas en el referido mandato y a lo dispuesto en la totalidad del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, la CRC estableció el objetivo del presente proyecto regulatorio, el cual tal y como fue presentado en el documento soporte que acompañó la publicación de la propuesta regulatoria, consiste en establecer medidas regulatorias diferenciales para los ISP fijo residencial que tengan menos de 30.000 usuarios, las cuales promuevan la prestación de dicho servicio en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

Con la flexibilización de estas medidas se busca reducir los costos administrativos y operativos que enfrentan los operadores más pequeños incentivándolos a desplegar sus redes hacia los municipios apartados, lo que traerá beneficios a los usuarios de esas regiones al contar con mayor cobertura de los servicios de telecomunicaciones.

Ahora bien, **ETB** manifiesta su desacuerdo con lo explicado por la CRC en el documento soporte del proyecto regulatorio en curso frente a la aplicación de lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, señalando que en proyectos como el de Digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones o en la propuesta regulatoria que actualiza el Régimen de Calidad de servicios de comunicaciones, no se previó la inclusión de reglas diferenciales tendientes a promover el despliegue de infraestructura. Para aclarar el errado entendimiento que pudo tener **ETB**, vale la pena recordar lo expuesto por la Comisión en el documento citado:

<sup>3</sup> Internet Service Provider, por su sigla en inglés.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 7 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

*"(...) Así las cosas, en cumplimiento de lo ordenado por el artículo 31 de la Ley 1978 de 2021, la CRC dentro de cada proyecto regulatorio, que ejecuta según lo señalado en la mencionada agenda, **considera y evalúa posibles medidas diferenciales** para aquellos proveedores que prestan servicios de telecomunicaciones en zonas apartadas. Esto se evidencia en los documentos soporte que han acompañado los proyectos de resolución publicados luego del 25 de julio de 2019. (...)"*(resaltado fuera del texto original)

De lo anterior es importante destacar que lo explicado por la CRC sobre el análisis de la posibilidad de establecer medidas diferenciales -como lo dispone el artículo 31 de la Ley 1978 de 2021- no supone que de manera irrefutable deba adoptarse alguna medida, sino precisamente que, en cada caso concreto, se evalúa si dentro del alcance de cada proyecto regulatorio y en ejercicio de las competencias a cargo de la Comisión es procedente o no, definir alguna medida diferencial. A manera de referencia, en el presente caso, se encontró -tal y como se describió en el documento soporte- que ya existen algunas condiciones diferenciales en la regulación general aplicables a diferentes situaciones que impactan a proveedores de menor tamaño.

En este punto, y en atención a lo comentado por **ETB** donde solicita que se evalúe si respecto del régimen de calidad es posible determinar qué obligaciones podrían ser flexibilizadas, es importante tener en cuenta que en desarrollo de la presente iniciativa se llegó a la conclusión de que no era necesario seguir adelante con la evaluación de alternativas relativas a la medición de indicadores de calidad, por cuanto hoy en día los proveedores del servicio de acceso a Internet con participación inferior al 1% de la base de suscriptores nacional -sin considerar el segmento corporativo- están eximidos de medir y reportar los indicadores de calidad. También se explicó que, dado que a cuarto trimestre de 2021 el 1% del total de accesos residenciales a nivel nacional corresponde a 78.045 accesos, la condición dada por la Ley 2108 de 2021 -30 mil accesos o menos- ya está recogida en la regulación general vigente. Por ello, y dado que como se explicó, en dicho proyecto ya se efectuó un análisis de la posibilidad de definir medidas diferenciales, no se encuentra necesario tomar alguna acción adicional, más allá de las propuestas en dicho proyecto.

## 2. COMENTARIOS A LA PROPUESTA REGULATORIA

### 2.1. ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### ASOTIC

Indica en relación con el literal a, que es claro que la Ley determinó a qué tipo de proveedores estaban dirigidas las medidas diferenciales que debía expedir la CRC y también los beneficios en pagos de contraprestaciones. Sin embargo, considera que la CRC pretende ir más allá de la Ley cuando señala en el artículo 2 del proyecto regulatorio que: *"En este último caso, dejarán de ser aplicables las medidas diferenciales cuando el proveedor alcance una participación de suscriptores superior al 1% de la base nacional -sin incluir el segmento corporativo"*.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 8 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



Considera que la facultad que le otorgó la Ley a la CRC fue expresa y clara, dirigida a adoptar un paquete de medidas regulatorias diferenciales, respecto de aquellos elementos que no sean esenciales para la prestación del servicio, y por tanto no se entienden las excepciones que pretende imponer la CRC que no contempló la disposición legal.

Indica que la Ley sí determinó de forma expresa, algunos casos donde se perdían los beneficios, a manera de ejemplo frente a la excepción en el pago de la contribución: *"... dejará de ser aplicable si, posterior al 31 de diciembre de 2020, los proveedores beneficiarios llegan a ser controlantes de manera directa o indirecta de otra(s) sociedad(es) o controlados de manera directa o indirecta por parte de otra(s) sociedad(es) a través de cualquier operación o figura jurídica, sin limitarse a adquisiciones, escisiones o cualquier forma de transformación societaria"*.

Considera que, no es muy probable que los pequeños PRST beneficiarios de estos estímulos, puedan alcanzar en el lapso de 5 años, una participación de suscriptores superior al 1% de la base nacional - sin incluir el segmento corporativo; sin embargo, el sólo hecho de establecer dicha condición en la resolución, en opinión de la agremiación estaría extralimitando la facultad otorgada a la Comisión por la Ley 2108.

Por lo anterior manifiesta que este artículo debe ser eliminado.

#### **ETB**

Afirma que la CRC estableció que las medidas diferenciales dirigidas a los ISP que al 30 de junio de 2020 tuvieran más de 30.000 suscriptores dejarán de ser aplicables a estos cuando alcancen una participación del 1% de la base de suscriptores a nivel nacional y que según lo informado en el documento soporte, con corte al cuarto trimestre 2021, el 1% de la base de suscriptores a nivel nacional sin considerar el segmento corporativo corresponde a 78.045 suscriptores, esto es, más del doble del umbral de 30.000 usuarios fijado por el legislador. Por lo anterior, considera que esta disposición no se corresponde con el mandato legal. No obstante, está de acuerdo en que las medidas diferenciales deben ser temporales, pero esa temporalidad se debe fijar con una medida de tiempo cierto, no en términos de suscriptores.

Señala que no está claro en el proyecto de resolución ni en el documento soporte el momento preciso en el que se deberá medir la cantidad de accesos del ISP para determinar si le aplican o no las medidas diferenciales dispuestas en esta resolución, especialmente teniendo en cuenta que muchas de las obligaciones regulatorias que se flexibilizan son de cumplimiento permanente o periódico.

Manifiesta que en cuanto a los operadores del servicio de acceso a Internet que al 30 de junio de 2020 tenían menos de 30.000 usuarios, no es claro a qué se refiere el término "actualmente" incluido en la frase "así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 9 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional”.

Considera que, es fundamental que la CRC defina de manera precisa los criterios que permitan identificar en todo momento a los beneficiarios del paquete de medidas diferenciales, de lo contrario, sería necesario que la entidad, de manera periódica, actualice el listado de ISP beneficiarios, circunstancia que también deberá quedar prevista en la regulación.

### UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA

Señala que el archivo anexo “Zonas y operadores beneficiados” publicado no incluye la totalidad de los ISP actuales (incluso varios que ya operaban al momento de expedición de la Ley) y aquellos que estarán operando asimismo al momento de la expedición de la regulación de la CRC pero que a la fecha de corte (30 de junio de 2020) no tenían aún usuarios, con lo cual cumplían con el requisito de la Ley de tener menos de 30.000 usuarios y no debieran ser excluidos de la aplicación de la norma.

Indica que para otros casos la misma Ley sí establece la obligación de tener al menos un usuario en una fecha específica como requisito (es el caso de los párrafos transitorios adicionados por los artículos 10 y 11 de la Ley 2108 de 2021), con lo cual para el presente caso considera que es claro que el deseo del legislador no fue excluir a los ISP que al 30 de junio de 2020 no tuvieran usuarios sino solamente a aquellos que a dicha fecha tuvieran más de 30.000 usuarios.

Afirma que el fin último de la Ley en este punto es promover el desarrollo de ISP focalizados en atender zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, sin que la Ley haya previsto límite alguno al momento en que dichos ISP existan o al agregado de mercado que su actividad pueda representar en el total nacional. Considera que establecer limitantes adicionales establecería diferenciaciones en la regulación que no tendrían sustento en la norma legal.

De acuerdo con lo anterior sugiere: (i) Ajustar la fórmula aplicada a lo largo de la Resolución así: *“Todos los operadores del servicio de Internet fijo, exceptuando aquellos que con corte al 30 de junio de 2020 fijo contaran con 30 mil accesos o más en el segmento residencial a nivel nacional y prestan el servicio en uno o más de los municipios definidos en el Anexo XXX de la presente resolución”*, (ii) Incluir en el documento “Zonas y operadores beneficiados” a todos los ISP del registro TIC excluyendo únicamente a aquellos que al 30 de junio de 2020 tuviesen 30.000 o más usuarios de Internet fijo residencial. En el mismo sentido se debe indicar en dicho documento que corresponde a un corte a la fecha y que podrán ser beneficiarios todos los nuevos ISP que entren a operar siempre que no sean un agente controlado por los ISP explícitamente excluidos por la Ley.

### UNIVERSIDAD EXTERNADO

Considera que el proyecto de resolución debe atenerse a lo contemplado en la Ley 2108 de 2021, en cuanto a los PRST que brinden acceso a Internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 10 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de difícil acceso y que tengan menos de treinta mil (30.000) usuarios reportados en el Sistema de Información Integral del Sector de TIC -Colombia TIC-con corte al 30 de junio de 2020, por lo cual se debe valorar los efectos que puede tener el considerar otra interpretación más allá de lo consagrado en la ley.

Asimismo, indica que, la Ley 2108 hace referencia en el párrafo 1 del artículo 31 *a menos de 30.000 mil usuarios reportados (...)*, y el proyecto de resolución hace referencia a 30.000 accesos. Por lo tanto, cree necesario hacer una revisión y ajuste de la terminología a lo largo del documento.

## RESPUESTA CRC

Para dar respuesta a los comentarios recibidos debe aclararse en primer lugar, que, en el literal a del artículo 2 del proyecto de resolución sometido a discusión sectorial, se plantearon dos conjuntos de operadores beneficiarios de las medidas diferenciales a implementar, por una parte (i) los proveedores del servicio de acceso a Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional y por otra, (ii) los proveedores del servicio de internet fijo que contaban con menos de 30 mil accesos en dicho segmento al 30 de junio de 2020 y que luego de esa fecha tengan una participación en accesos residenciales inferior al 1%<sup>4</sup> de la base nacional. En los dos casos con la condición de que brinden el servicio en uno o más de los municipios catalogados como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso como resultado del presente proyecto regulatorio.

En lo que corresponde al segundo conjunto de operadores dispuesto en el ámbito de aplicación de la propuesta regulatoria, asociado al tope del 1% en la participación del número de accesos residenciales para ser beneficiario de las medidas diferenciales, **ASOTIC**, **ETB** y la **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, señalan que dicho tope no corresponde con el mandato legal, que es una extralimitación y que el alcance debe atenerse a lo contemplado en la Ley 2108 de 2021. Al respecto, se debe aclarar que con el límite del 1% se buscaba fijar una temporalidad para los proveedores que registraron menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020, lo cual se planteó en atención a los comentarios recibidos con ocasión de la publicación del documento "Alternativas Regulatorias", en los cuales mencionaron la necesidad de evitar potenciales distorsiones en el mercado por cuenta de mantener el tratamiento diferencial para proveedores de mayor tamaño y al interés de armonizar este paquete de medidas con las excepciones vigentes en materia del régimen de calidad del servicio, que actualmente se aplican para los proveedores que tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional. Adicionalmente, se debe precisar, en lo que respecta al primer conjunto de operadores, es decir, aquellos que luego del 30 de junio de 2020 ingresaron al mercado y registran menos de 30 mil accesos residenciales, que este se incluyó en aras de propender por condiciones igualitarias y evitar posibles distorsiones en el mercado de Internet fijo residencial.

<sup>4</sup> Cifra que corresponde a 78.045 accesos residenciales al cuarto trimestre de 2021.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 11 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por tanto, no es cierto que la propuesta de definir estos dos conjuntos de beneficiarios de las medidas diferenciales se aleje de lo ordenado en el parágrafo 1 del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, o que en el caso de implementarse esta medida la CRC se extralimite en sus funciones, puesto que se cumple no solo este específico mandato legal, sino que también se cumple el mismo artículo 31 de la norma en mención, la cual ordena a la CRC evaluar la posibilidad de establecer medidas diferenciales para la promoción del servicio de acceso a Internet y a su vez se minimizan las potenciales distorsiones que se pueden generar en el mercado por cuenta de eventuales ventajas que tendrían los proveedores ya establecidos al 30 junio de 2020 frente a los proveedores entrantes luego de esa fecha, atendiendo así a la protección de la competencia que ordena la Ley 1341 de 2009.

Ahora bien, con respecto a las observaciones presentadas por la **UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA**, se debe precisar que, respecto de las premisas allí expuestas, esta entidad ha evidenciado la necesidad de definir reglas que eviten potenciales distorsiones en el mercado por cuenta del tratamiento diferencial que podría tener un proveedor que alcance una mayor participación el mercado, frente a pequeños competidores.

No obstante lo anterior, es importante mencionar en este punto que, de conformidad con el Principio de Igualdad, la Corte Constitucional<sup>5</sup> ha indicado que este *"posee un carácter relacional, lo que significa que deben establecerse dos grupos o situaciones de hecho susceptibles de ser contrastadas, antes de iniciar un examen de adecuación entre las normas legales y ese principio. Además, debe determinarse si esos grupos o situaciones se encuentran en situación de igualdad o desigualdad desde un punto de vista fáctico, para esclarecer si el Legislador debía aplicar idénticas consecuencias normativas, o si se hallaba facultado para dar un trato distinto a ambos grupos; en tercer término, debe definirse un criterio de comparación que permita analizar esas diferencias o similitudes fácticas a la luz del sistema normativo vigente; y, finalmente, debe constatarse si (i) un tratamiento distinto entre iguales o (ii) un tratamiento igual entre desiguales es razonable. Es decir, si persigue un fin constitucionalmente legítimo y no restringe en exceso los derechos de uno de los grupos en comparación"*.

Expuesto lo anterior, es claro que la CRC no puede, con ocasión del presente proyecto regulatorio, entrar a establecer condiciones diferenciales para agentes que superen el umbral de los 30.000 accesos de Internet fijo residencial, en tanto al encontrarse en situaciones fácticas distintas a las dispuestas por el mismo legislador, las consecuencias normativas también deberán ser distintas.

Asimismo, en atención al incremento del número de proveedores del servicio de acceso a Internet fijo<sup>6</sup> que se ha presentado posterior al 30 de junio de 2020, así como también a que en ejercicio de la competencia otorgada a esta Entidad en virtud del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, en los proyectos regulatorios se debe evaluar la posibilidad de establecer medidas diferenciales en zonas rurales o de difícil acceso, sin que se genere asimetrías para agentes que se encuentren bajo las mismas condiciones

<sup>5</sup> Sentencia C 178 de 2014. Magistrada Ponente: María Victoria Calle Correa

<sup>6</sup> Cifras disponibles en la página 11 del documento soporte del presente proyecto regulatorio publicado a través del siguiente enlace: [https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-18/Propuestas/documento\\_soporte.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-18/Propuestas/documento_soporte.pdf)

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 12 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

fácticas, la CRC ha determinado la pertinencia de dar aplicación al paquete de medidas diferenciales que son adoptadas con ocasión del presente acto administrativo, a todos los proveedores que cuenten con menos de 30.000 accesos y presenten su servicio en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, por lo cual la propuesta inicial según la cual para los ISP que tuvieran menos de 30.000 accesos al 30 de junio de 2020, le resultaban aplicables las medidas diferenciales de que trata el presente proyecto regulatorio, en tanto su porcentaje de participación no fuera superior al 1% del total de accesos residenciales a nivel nacional, no se encuentra incluida en el acto administrativo que acompaña el presente documento.

De esta manera, en la resolución definitiva, se precisará que los beneficiarios de las medidas diferenciales son aquellos proveedores del servicio de acceso fijo a Internet que tengan menos de 30 mil accesos residenciales y que brinden el servicio en uno o más de los 1.012 municipios catalogados como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, los cuales se encuentran dispuestos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

No obstante lo anterior, en el acto administrativo, se dejará de forma expresa la posibilidad con que cuentan los ISP que tengan menos de 30 mil accesos residenciales a nivel nacional, para demostrar ante la CRC que una o más zonas de los municipios en los cuales presta su servicio cuenta con condición rural, apartada o de difícil acceso, pese a que dicho municipio no se encuentre enlistado dentro del Anexo 2.10 en mención.

De esta forma, la CRC da cumplimiento al mandato del legislador, salvaguardando al mismo tiempo la competencia en el mercado de Internet fijo y reconociendo la aplicación de las medidas diferenciales que tendrán lugar con ocasión del presente proyecto regulatorio, solamente para los proveedores que al cierre del año inmediatamente anterior contaban con menos de 30.000 accesos a nivel nacional, reportados en el Sistema de Información Integral del Sector de TIC -ColombiaTIC-.

De conformidad con lo anterior y dando respuesta a la consulta formulada por **ETB**, respecto del momento en el que se deben medir la cantidad de accesos, para saber si a un proveedor le aplica o no la medida diferencial, se aclara que dicho momento corresponderá al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior de la fecha en que se deba dar cumplimiento a la respectiva obligación regulatoria. En esta misma línea, y en atención al comentario de este agente, respecto a la necesidad que la CRC defina el listado de los ISP a los cuales resultan aplicables las medidas diferenciales, se recuerda que cada proveedor cuenta con sistemas de información que le permiten conocer el número de accesos que posee.

Por otra parte, frente a la consulta de **ETB** asociada al término "actualmente" el cual estaba asociado con la participación en el mercado límite que los agentes beneficiados por el paquete de medidas diferenciales podrían llegar a tener, se aclara que, dado que dicha condición se eliminará en el acto administrativo que acompaña el presente documento, este término tampoco estará incluido.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 13 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Finalmente, en relación con el comentario de **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, respecto del empleo del término “acceso” en lugar del término “usuarios” para la determinación del umbral de conexiones a Internet con las que pueda contar un proveedor para ser sujeto de las medidas diferenciales, se aclara que la Resolución CRC 5050 de 2016, en su Título I, define el término acceso a Internet así: “[d]isponibilidad de medios físicos que incluye todas las funcionalidades y recursos de red nacionales y/o internacionales necesarios para permitir a un usuario interconectarse a la red de Internet y aprovechar sus recursos y servicios”. Es así como, en atención a que la prestación del servicio de Internet fijo residencial puede implicar múltiples usuarios dentro de un mismo acceso al corresponder a hogares, es necesario emplear el término “accesos” para cuantificar y determinar la participación que un ISP puede tener en el mercado. Adicionalmente, es importante mencionar en este punto que, revisadas las cifras del servicio de acceso a Internet fijo, publicadas en la exposición de motivos<sup>7</sup> de la Ley 2108 de 2021, se evidenció que las mismas en realidad corresponden al número de accesos de dicho servicio, razón por la cual se considera pertinente y coherente con la ley emplear en el acto administrativo que acompaña este documento el término “accesos”.

## 2.2. ARTÍCULO 3. LÍNEA TELEFÓNICA

### AZTECA

Considera que la norma debe ampliar su alcance, plantea que, en el caso de que las interacciones se hayan migrado a la digitalización, se señale que se podrá interponer cualquier PQR, incluso las relacionadas con reportes de hurtos, activaciones de recargas y fallas del servicio, casos para los que la norma define una disponibilidad de atención de la línea telefónica de 24 horas siete días de la semana, por los medios de atención digital que haya definido el operador, ya que la norma no lo indica con tanta claridad.

Sugiere que cuando no se ha migrado a la digitalización, se mantengan los horarios de atención telefónica señalados en la propuesta (entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana) para la solicitud de cualquier tipo de PQR.

Recomienda la flexibilización de los indicadores de satisfacción al usuario en este medio de atención, incluso cuando no se haya migrado a la digitalización, considerando que constituyen una carga administrativa considerable para los operadores que desincentiva la ampliación de la cobertura de servicios en zonas de difícil acceso, que es el objetivo último del proyecto normativo, en cumplimiento del mandato legal.

### ETB

<sup>7</sup> [http://leyes.senado.gov.co/proyectos/images/documentos/Textos%20Radicados/Ponencias/2020/gaceta\\_976.pdf](http://leyes.senado.gov.co/proyectos/images/documentos/Textos%20Radicados/Ponencias/2020/gaceta_976.pdf). Páginas 13 a 24.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 14 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Sugiere precisar que la posibilidad de atender las PQR que sean presentadas a través de la línea de atención telefónica sin contar con personal humano aplicaría cuando la totalidad de las interacciones sean digitalizadas.

Cuestiona si será necesario que los ISP objeto de las medidas diferenciales, tengan horarios distintos en su línea de atención telefónica dependiendo del municipio desde el que se comunique el usuario, teniendo en cuenta que los ISP beneficiarios de esta medida podrían prestar el servicio también en municipios que no hacen parte del listado.

### UNIVERSIDAD EXTERNADO

Considera que debe revisarse que la medida no deje por fuera de este beneficio a los usuarios cuando se den las siguientes hipótesis: *"cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de de equipo; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana."*

### RESPUESTA CRC

En relación con los comentarios expuestos por **AZTECA, ETB** y **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, respecto de las interacciones que serán atendidas en el ambiente de digitalización del que trata el artículo objeto de comentarios, se aclara que cuando el operador haya migrado a la digitalización la totalidad de sus interacciones dentro del mismo canal telefónico, podrá prescindir del personal humano que atienda las PQR de los usuarios. Es así como dentro de este universo de PQR se entienden contempladas, tratándose del servicio de Internet fijo, las PQR relacionadas con activaciones de recarga y reporte de fallas del servicio. En atención a lo anterior y en aras de generar claridad, en el acto administrativo que acompaña el presente documento se indicará de forma expresa que esta situación se predica de la migración de la totalidad de las interacciones a la digitalización.

Frente al comentario de **AZTECA** en el cual sugiere que en los casos que no se haya migrado a la digitalización, los tiempos de atención de la línea de atención telefónica para la presentación de cualquier PQR, sea entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana; se aclara que efectivamente la redacción propuesta dispone que: *"[e]n caso de no haber migrado a la digitalización, deberán permitir que el usuario presente cualquier PQR a través de dicho medio de atención, el cual deberá estar disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana"*, por lo cual, dado que el texto de la propuesta regulatoria que fue publicado consigna lo sugerido en el comentario, no se considera necesario incluir en el mismo ningún ajuste al respecto.

En relación con el comentario de **AZTECA** en el cual recomienda flexibilizar los indicadores de satisfacción al usuario en la línea de atención telefónica, se recuerda que con ocasión del presente proyecto regulatorio las condiciones regulatorias asociadas a dichos indicadores efectivamente serán flexibilizadas, en el sentido de establecer que para los proveedores objeto de las medidas diferenciales

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 15 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

que serán definidas en el acto administrativo que acompaña este documento, la periodicidad de reporte del Formato T.4.3. en el cual se encuentra la información asociada al nivel de satisfacción en la atención al usuario, será anual, así como también el certificado del auditor externo que debe acompañar el referido reporte.

Finalmente, frente al cuestionamiento expuesto por **ETB** asociado a si la medida diferencial respecto de la línea de atención telefónica depende del municipio desde donde se comunique el usuario, se confirma que el alcance de la medida diferencial sobre la obligación de línea de atención tiene aplicación exclusiva en los municipios listados en la parte A del Anexo 2.10 que se incorpora a la Resolución CRC 5050 de 2016. Sin embargo, en atención a la posibilidad que establece el ámbito de aplicación del acto administrativo que acompaña este documento – así como la parte B del Anexo 2.10 -, según el cual los ISP que tengan menos de 30.000 accesos y provean el servicio en uno o más municipios que no hacen parte del referido listado, podrán demostrar ante la CRC que proveen el servicio en una zona rural, apartada o de difícil acceso; caso en el cual esta medida diferencial también resultará aplicable en el respectivo municipio así este no se encuentre enlistado en el Anexo 2.10 en mención.

### 2.3. ARTÍCULO 4 PÁGINA WEB Y ARTÍCULO 5 RED SOCIAL

#### AZTECA

Considera pertinente que la CRC aclare los siguientes puntos en la norma, con el fin de evitar vacíos normativos que puedan quedar sujetos a interpretación tanto de los PRST como de las entidades de vigilancia y control:

-Cuál sería el procedimiento y canales para informar a los usuarios la modificación del canal de atención (página Web por red social)

-Si lo establecido en estos artículos es aplicable únicamente en los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TÍTULO II –como en el caso de la línea telefónica-, o tiene alcance geográfico nacional.

#### RESPUESTA CRC

Frente a la primera inquietud formulada en el comentario, la CRC encuentra pertinente incluir en los respectivos apartes de los artículos objeto de discusión, la siguiente disposición para generar claridad al respecto:

*"Cuando el operador decida desactivar el medio de atención de que trata el presente artículo, deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta*

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 16 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



*situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles”.*

Frente a la segunda inquietud asociada a los municipios en que resultan aplicables estas medidas diferenciales relacionadas con la página web y la red social del operador, se aclara que si el proveedor cumple con las condiciones dispuestas en el Anexo 2.10 que será incorporado en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la expedición del acto administrativo al que acompaña el presente documento, las referidas medidas tendrán un alcance geográfico nacional para el respectivo proveedor, razón por la cual no se incluye en el texto del artículo una mención asociada a una limitación de aplicación territorial.

#### 2.4. ARTÍCULO 6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

##### AZTECA

Considera que el plazo de 30 días para la remisión de la certificación resulta insuficiente para cumplir con la revisión de las mediciones de todo el año, por lo que el auditor puede requerir más tiempo para sus revisiones y análisis, más aún teniendo en cuenta que se trata de un auditor externo, ajeno a la operación. Sugiere que sea un periodo de 2 meses calendario, siguientes a la finalización de cada año, para la presentación de esta certificación.

Indica que es relevante que se defina cuál será el medio de envío (algún reporte de información, por ejemplo) y la autoridad a la cual deberá remitirse la certificación del auditor.

##### UNIVERSIDAD EXTERNADO

Indica que, aunque la norma contemple que *"en todo caso, estos operadores, deberán cumplir con las condiciones de medición y reporte del indicador señaladas en el presente artículo"*, los usuarios de esos segmentos podrían quedar con servicios de bajo nivel o no disfrutar de ellos, y además por la configuración de un mercado en competencia que apunta a las zonas más rentables, estos quedar sin opción para escoger otro operador, o por lo menos no en el corto plazo.

##### RESPUESTA CRC

Frente a los comentarios expuestos por **AZTECA**, es importante aclarar que la obligación dispuesta en el numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario respecto de cada uno

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 17 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de los medios de atención deben contar con la certificación de un auditor externo, fue contenida en la Resolución CRC 5111 de 2017<sup>8</sup>, por lo cual se encuentra vigente desde el 1 de enero de 2018.

Ahora bien, se aclara que el referido certificado del auditor externo no debe ser allegado a la CRC ni a ninguna otra entidad, sino que el proveedor debe tenerlo disponible a solicitud de las autoridades de vigilancia y control para el ejercicio de sus competencias.

En consideración de lo anterior, se ajusta la redacción del aparte respectivo del artículo en comento, en el sentido de eliminar cualquier mención a la remisión del referido certificado de auditor externo.

Por otra parte, respecto del comentario de la **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, la CRC no comparte la posición expuesta en el mismo, en tanto la inclusión del aparte según el cual "*[e]n todo caso, estos operadores, deberán cumplir con las condiciones de medición y reporte del indicador señaladas en el presente artículo*", pretende que aún con las condiciones diferenciales establecidas respecto a la periodicidad con la que debe certificar el auditor externo los resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario frente a cada uno de los medios de atención del operador, de ninguna manera se entienda que la medición y reporte de esta información en las condiciones dispuestas en la regulación pueden ser desconocidas.

Finalmente, es importante recordar que este indicador, como su nombre lo dispone, mide el nivel de satisfacción del usuario respecto de los medios de atención y no está referido, como pudiera entenderse del comentario, a la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones contratados.

## 2.5. ARTÍCULO 7. FORMATO T.3.3. ACUERDOS SOBRE USO DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA O DE TELECOMUNICACIONES.

### AZTECA

Manifiesta que este reporte debe ser eliminado del Título de Reportes de Información de la Resolución 5050, teniendo en cuenta que, en su opinión, esta información no resulta relevante para la entidad porque los precios tope del uso de la infraestructura se encuentran regulados y, en ningún caso, el acuerdo entre las partes podrá superarlos. Menciona también que la obligación de remitir esta información a la CRC fue derogada desde la Resolución 5586 de 2019.

Sugiere que, si se mantiene la obligación de reporte del formato T.3.3., ello aplique únicamente a los ISP que tengan una participación superior al 1% en el número de accesos fijos residenciales, como se había establecido en el documento de alternativas regulatorias como opción No. 4.

<sup>8</sup>Por la cual se estableció el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 18 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## RESPUESTA CRC

En primer lugar, se identifica que **AZTECA** reitera los comentarios que efectuó al documento de alternativas regulatorias publicado en febrero de 2022. Al respecto, se recuerda que en el documento soporte de la propuesta regulatoria<sup>9</sup>, la CRC explicó de manera puntual que era necesario descartar cualquier alternativa en las que se señalaba que las medidas podrían aplicar para los ISP con participación inferior al 1% en el número de accesos fijos residenciales (78 mil accesos aproximadamente) a nivel nacional, teniendo en cuenta que la Ley 2108 de 2021 delimita el alcance de la intervención regulatoria a 30 mil accesos residenciales para definir los ISP beneficiarios de las medidas diferenciales.

Ahora bien, cabe recordar que la obligación de reporte del Formato T 3.3 "ACUERDOS SOBRE USO DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA O DE TELECOMUNICACIONES" recae sobre los PRST que hagan uso de esas infraestructuras para la prestación de sus servicios, siendo obligatorio que cualquier modificación a tales acuerdos debe registrarse en el mismo plazo definido en la regulación general para cumplir con dicha obligación de reporte.

También es importante tener presente que la propuesta regulatoria publicada planteó la alternativa de ampliar el plazo -en comparación con el Statu Quo-, dado que es la que ofrece el mayor equilibrio entre la necesidad de disponer de la información y los costos que ello implica, lo cual se alinea con el objetivo del proyecto de reducir cargas regulatorias en aspectos no esenciales de la prestación del servicio a los ISP de menor tamaño.

En este sentido, dicha propuesta se enfocó en ampliar el plazo de este reporte a 30 días hábiles después del perfeccionamiento del acuerdo sobre uso de infraestructura, lo cual se planteó para los ISP que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional, así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional, y prestan el servicio en uno o más de los municipios identificados por la CRC como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso. Cabe anotar que, según se explicó en la sección 2.1 del presente documento, el ámbito de aplicación surtirá un ajuste en el texto definitivo de la resolución, por lo que los ISP objeto de la presente iniciativa serán aquellos que cuenten con menos de 30 mil accesos a Internet en el segmento residencial a nivel nacional y i) presten el servicio en alguno de los municipios incluidos en el Anexo 2.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, o ii) en caso de que no presten servicio en alguno de los municipios definidos en el referido anexo, demuestren ante la CRC que en el ámbito geográfico donde prestan el servicio se ostenta la condición rural, apartada o de difícil acceso.

<sup>9</sup> Página 31. Documento soporte "PROMOCIÓN DE LA CONECTIVIDAD A INTERNET FIJO EN ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO". Disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-7>

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 19 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

De lo anterior es claro que, el proyecto regulatorio no planteó dentro de su alcance efectuar una derogatoria del Formato T.3.3, cuya información se ha considerado necesaria y relevante para adelantar análisis regulatorios por parte de esta Comisión. En tal sentido, dada la relevancia de contar con información que permita evaluar el detalle de las características que rigen la autonomía de la voluntad privada en la materialización de acuerdos de compartición de infraestructura eléctrica y de telecomunicaciones, no es posible acceder a la solicitud presentada por **AZTECA**.

Finalmente, es importante aclarar que la obligación de reportar el formato T.3.3 no se encuentra derogada. Dado que **AZTECA** comenta que la Resolución CRC 5586 de 2019 derogó la obligación de remitir esta información, esta Comisión entiende que dicho proveedor se refiere al artículo 4.10.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado mediante la Resolución CRC 5283 de 2017, el cual efectivamente fue derogado por la Resolución CRC 5586 de 2019<sup>10</sup>, por cuanto refería la obligación de enviar en un plazo específico -entre el 1 y el 30 de abril de 2018- los acuerdos de compartición suscritos con los proveedores de infraestructura de postes y ductos vigentes al 31 de marzo de 2018. Siendo el objetivo de la Resolución CRC 5586 de 2019 efectuar la simplificación normativa, eliminando normas que se encontraban en desuso, dicha obligación ya no era requerida en la regulación por lo que se procedió a retirarla de la Resolución CRC 5050 de 2016. Asimismo, cabe anotar que en la Resolución CRC 5586 de 2019 se adoptó una decisión en la que se derogó el artículo 10 de la Resolución 4245 de 2013, y se reemplazó el texto del artículo 4.11.2.1 del del Capítulo 11 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin que se identifique alguna disposición encaminada a derogar dicho formato, el cual cabe aclarar, se encuentra vigente y debe ser reportado en las condiciones allí definidas.

## 2.6. ARTÍCULO 8. FORMATO T.4.2 "MONITOREO DE QUEJAS" Y ARTÍCULO 9. FORMATO T.4.3 "INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES"

### AZTECA

Solicita reconsiderar las alternativas 4 y 6 del documento "Alternativas Regulatorias" en las que proponía la exclusión de la obligación de los reportes de ISP que tengan una participación inferior al 1% en el número de accesos fijos residenciales, y a los que tengan menos de 30 mil accesos fijos residenciales y cobertura en zonas apartadas. Señala que esas medidas realmente incentivarían el despliegue de infraestructura, ya que se disminuiría la carga administrativa y operativa para los operadores.

<sup>10</sup> Dicho artículo establecía lo siguiente: "**ARTÍCULO 4.10.2.6. REMISIÓN DE ACUERDOS DE COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE POSTES Y DUCTOS.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los operadores de televisión por cable y los operadores de radiodifusión sonora y televisión deberán registrar ante la CRC, entre el 1 y el 30 de abril de 2018, los acuerdos de compartición suscritos con los proveedores de infraestructura de postes y ductos vigentes al 31 de marzo de 2018. Los acuerdos de compartición suscritos o modificados a partir del 1 de abril de 2018 deberán reportarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su perfeccionamiento, de conformidad con lo establecido en el Formato 3.6 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución número 5050 de 2016." (SFT)

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 20 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Indica que, como alternativa subsidiaria, se puede implementar también la Alternativa 3, que amplía la periodicidad de estos reportes de trimestral a anual, siempre que se haga extensiva a todos los operadores con participación inferior al 1% en el número de accesos fijos residenciales.

### UNIVERSIDAD EXTERNADO

Considera que en la extensión de plazo debe tenerse especial cuidado para que se tomen medidas con prontitud relacionadas con las quejas de los usuarios, pues de lo contrario, se puede perpetuar la mala prestación de los servicios para los usuarios más vulnerables y alejarnos de la universalidad deseada con servicios de calidad.

Señala que es riesgoso flexibilizar los deberes de reporte relacionados con la prestación del servicio de unos operadores en un entorno donde los usuarios no tienen más opciones para escoger a otro prestador.

### RESPUESTA CRC

Con respecto a la sugerencia de **AZTECA** de reconsiderar las alternativas de exclusión de la obligación del reporte de los formatos T.4.2. "Monitoreo de quejas" y T.4.3. "Indicadores de quejas y peticiones", es necesario recordar que en la sección 6.2 del documento soporte se explicó la inconveniencia de tales alternativas. De acuerdo con las cifras de PQR reportadas para 2021 al sistema Colombia TIC, se identificó que los ISP que ahora serán beneficiarios de las medidas diferenciales reúnen alrededor del 14% del total de quejas del servicio de acceso fijo a Internet. Así, no es factible, tanto para la autoridad de regulación como para las autoridades de vigilancia y control, omitir dentro de sus análisis un volumen tan representativo de la información sobre el comportamiento de quejas y peticiones de los usuarios.

De igual manera, en lo que corresponde a la propuesta de **AZTECA** para que la medida diferencial a implementar respecto de los formatos T.4.2. y T.4.3 se haga extensiva para los ISP que tengan una participación inferior al 1% de total de accesos residenciales a nivel nacional (78 mil accesos), es necesario aclarar que si bien en la etapa de definición de alternativas regulatorias se contemplaron opciones en las que se señalaba que las medidas podrían aplicar ese grupo de ISP (en razón a que ya estaban identificados como beneficiarios de las medidas diferenciales de calidad y de reporte de tarifas vigentes en la regulación), en la construcción de la propuesta regulatoria se identificó la inviabilidad de tales opciones, puesto que el alcance o ámbito de aplicación para todas las medidas diferenciales a implementar mediante el presente proyecto debe ser uniforme y acorde con lo señalado por el parágrafo 1 del artículo 31 de la Ley 1978, es decir, para todos los ISP que tengan menos de 30 mil accesos residenciales y cumplan con las condiciones dispuestas en el Anexo 2.10 que será incorporado en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la expedición del acto administrativo al que acompaña el presente documento.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 21 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Con respecto al comentario de la **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, en el que señala que es riesgoso flexibilizar el plazo del reporte de información de quejas, en razón a la oportunidad con la que se puedan tomar acciones a partir de esa información, en especial cuando esta indique que es baja calidad del servicio suministrada por los ISP beneficiarios de las medidas diferenciales, se debe precisar que las obligaciones de reporte de información hacen parte de los elementos identificados como no esenciales en la prestación del servicio de acceso fijo a Internet y que la ampliación de la periodicidad de reporte es una de las posibles medidas diferenciales que cumple con lo ordenado por el parágrafo 1 del artículo 31 de la Ley 1978. Es por ello que, la CRC dentro de las alternativas regulatorias que contempló frente a la obligación del reporte de información de los formatos T.4.2. y T.4.3., la posibilidad de modificar la periodicidad de reporte. El hecho de que estos reportes pasen a tener periodicidad anual para el grupo de ISP beneficiarios de las medidas diferenciales, no implica que los operadores puedan tomar un plazo mayor para responder las PQR de los usuarios y en todo caso la labor de las autoridades de vigilancia y control se continúa ejerciendo, pues la información de quejas no es el único insumo con el que se dispone para conocer la calidad del servicio prestada por los ISP o para conocer oportunamente situaciones de deficiencia prestación del servicio.

De acuerdo con lo expuesto, no se acogen los comentarios relacionados con la medida diferencial a implementar respecto de la obligación de reporte de los formatos T.4.2. y T.4.3.

## 2.7. ARTÍCULO 10. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA

### AZTECA

Señala que el término propuesto (7 horas) resulta insuficiente porque, en promedio, en zonas de difícil acceso toma 48 horas la atención y reparación de una falla, como consecuencia de las topologías de algunas regiones del país, y por las restricciones de transporte que incrementan el tiempo de atención y solución de las fallas. Agrega que las fallas se pueden presentar por factores que están por fuera del control de los proveedores del servicio, como actos de vandalismo –cortes de fibra o hurtos a la infraestructura-, fuerza mayor o caso fortuito –orden público en la zona afectada o hechos de la naturaleza. En tal sentido, reitera su propuesta de que no proceda la compensación automática, y en caso de que no sea posible, plantea que el plazo se incremente a por lo menos, 48 horas.

### ETB

Considera que la ampliación en el tiempo de indisponibilidad del servicio para efectos de que se genere la obligación de compensar al usuario debe aplicar para todos los operadores que presten servicio de acceso a Internet fijo en zonas rurales, apartadas o de difícil acceso, explicando que las dificultades que tienen los proveedores con menos de 30.000 suscriptores para acceder al municipio y restablecer el servicio, son las mismas dificultades que tienen los demás operadores que prestan el servicio en esos municipios, sugiriendo que tal flexibilización podría considerarse en la actualización del Régimen de

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 22 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Calidad que actualmente se estudia -en caso de no incluirla en la presente iniciativa-.

## RESPUESTA CRC

En primer lugar, respecto del comentario de **ETB** en el que solicita que la flexibilización en el tiempo de compensación por falta de disponibilidad de red por causas atribuibles al ISP (pasando de 2,5 horas a 7 horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes), es importante aclarar que, en el presente caso, la CRC debe actuar en el marco de lo establecido en la Ley 2108 de 2021, que refiere la eliminación de cargas normativas asociadas a elementos no esenciales para la prestación del servicio, y enfocado a ISP que cuenten con menos de 30 mil usuarios y provean servicio en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso. En tal sentido, no es posible acceder a la solicitud planteada en desarrollo de la presente iniciativa regulatoria.

Asimismo, ante el comentario de **ETB**, se aclara que el proyecto regulatorio denominado "*Revisión de las condiciones de calidad de servicios de telecomunicaciones*"<sup>11</sup>, desarrolló una amplia variedad de análisis en relación con el régimen de calidad contenido en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin que se planteara alguna consideración en relación con la compensación automática, por lo que se encuentra fuera del alcance de dicha iniciativa. En todo caso, cabe anotar que el Anexo 2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 ya prevé la condición de compensar ante la "*iii) Falta de disponibilidad del servicio, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a 48 horas luego de detectarse la interrupción. Salvo los eventos de fuerza mayor y caso fortuito*", la cual cobija a todos los proveedores en el territorio nacional.

Ahora bien, **AZTECA** comenta que debe eliminarse la compensación, sobre lo cual es importante recordar que en el documento soporte de la propuesta regulatoria<sup>12</sup>, la CRC explicó de manera específica que no era posible evaluar la alternativa que se enfocaba a suprimir la obligación de efectuar la compensación automática ante falta en la continuidad del servicio para los ISP objeto del proyecto, ante los potenciales riesgos manifestados por algunos agentes de la eliminación de incentivos para garantizar un mínimo de calidad del servicio y de una posible desprotección de los usuarios.

Finalmente, sobre el comentario de **AZTECA** en donde afirma que el término de 7 horas resulta insuficiente, debe tenerse presente que con la modificación que acá se analiza, se está ampliando el tiempo de compensación por desconexión del servicio o bloqueo por parte del operador, a más del doble del tiempo que debe aplicarse en condiciones normales para efectuar la compensación, lo cual, sin lugar a dudas otorga un mayor margen de maniobra a los operadores objeto de la medida diferencial. Asimismo, en relación con el planteamiento realizado por dicho agente para que el plazo se incremente

<sup>11</sup> Ver <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-1>

<sup>12</sup> Página 31. Documento soporte "PROMOCIÓN DE LA CONECTIVIDAD A INTERNET FIJO EN ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO". Disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-7>

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 23 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

a por lo menos, 48 horas, es necesario recordar lo que al respecto se indicó en el documento soporte<sup>13</sup>, en donde se explicó que el lapso de las 7 horas guardan relación con el plazo de compensación que se encontraba vigente antes de la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017 -en donde se estableció el periodo de 2,5 horas para efectuar la compensación, a nivel nacional, sin incluir algún criterio diferencial-. Adicionalmente, este periodo de 7 horas es soportado también en consideración de diferentes características de los municipios catalogados como zonas rurales, alejadas y de difícil acceso, tales como su geografía y la distancia que tienen respecto a la capital más cercana.

De cualquier modo, se reitera que el Anexo 2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 ya prevé la condición de compensar ante la "iii) Falta de disponibilidad del servicio, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a 48 horas luego de detectarse la interrupción. Salvo los eventos de fuerza mayor y caso fortuito". También es importante tener presente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1º de la Ley 95 de 1980, que "Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc".

Por lo expuesto anteriormente no serán acogidas las solicitudes de modificación del presente artículo.

## 2.8. ARTÍCULO 11. ANEXO 2.10, REFERENTE A LOS MUNICIPIOS IDENTIFICADOS COMO ZONAS RURALES, APARTADAS, DE DIFÍCIL ACCESO

### ASOTIC

Respecto de la clasificación de municipios, señala que hay una extralimitación de funciones por parte de la CRC en la identificación de las "zonas rurales, apartadas y de difícil acceso". Manifiesta que el artículo 6º de la Ley 2108 de 2021, en su párrafo 1º, estableció que la CRC tendría unas cargas y obligaciones diferenciales en zonas de servicio universal, y que las exigencias inmersas se refieren concretamente a la necesidad de adoptar medidas diferenciales respecto de aquellos elementos no esenciales para la prestación del servicio de Internet fijo residencial minorista, en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

Menciona que las facultades que a la CRC le fueron concedidas sobre el particular, se limitan a las que la Ley le asigne conforme el artículo 31 de la Ley 1978, a saber, regular los elementos no esenciales y el "ESTABLECIMIENTO DE CARGAS U OBLIGACIONES DIFERENCIALES EN ZONAS DE SERVICIO UNIVERSAL". De esta manera insiste en que este es el sustento normativo sobre el cual la CRC debe ejercer sus funciones, y que la CRC está yendo más allá de lo que la Ley ordenó, desconociendo que el alcance de la Ley es "en todo el territorio nacional", de acuerdo con el siguiente fragmento del artículo 6º de la Ley 2108: "... PARÁGRAFO 1: Con el fin de incentivar la provisión del servicio de acceso a Internet en todo el territorio nacional, dentro de los diez (10) meses siguientes a la expedición de la

<sup>13</sup> Ibídem. Página 52.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	Página 24 de 40	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



*presente Ley la Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá adoptar un paquete de medidas regulatorias diferenciales...”*

En esa línea, señala que la clasificación de municipios realizada por la CRC genera condiciones inequitativas para algunos de los PRST beneficiarios de la Ley, limitando las medidas diferenciales a los que operen en los 793 municipios identificados, mientras que la Ley exime del pago tanto para la CRC como para el MinTIC a aquellos PRST que cumplan con el requisito de proveer el servicio de acceso a Internet fijo residencial minorista y que al 31 de diciembre de 2020 tengan por lo menos un (1) usuario y menos de treinta mil (30.000) usuarios.

Asimismo, manifiesta que la clasificación de zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, debe desarrollarse en el Plan Nacional de Desarrollo por parte del Gobierno, y considera que, en caso de haber una identificación de regiones beneficiarias, será el MinTIC el llamado a determinar la excepción. Menciona que “[e]s claro que se necesitan aliados para llevar conectividad a las regiones apartadas del país y por tanto limitarlo a determinados municipios, no señalados en la Ley, dejaría sin efectos lo pretendido por el legislador.”

En esa misma línea, señala que, la identificación de zonas rurales, apartadas y de difícil acceso también está determinada por un auto reconocimiento de parte de las entidades territoriales, en el sentido que el artículo 38 de la Ley 1341, les confiere la facultad de gestionar los recursos necesarios para apoyar la masificación de las TIC en sus jurisdicciones, haciendo referencia también al artículo 309 de la Ley 1955 y al artículo 193 de la Ley 1753.

Por lo anterior, manifiesta que no comparte los criterios conclusivos para seleccionar los municipios identificados por la CRC como objeto del proyecto, pues considera que esta clasificación está basada en la evaluación del desempeño del Internet y acceso al mismo, en condiciones regulatorias que están siendo objeto de reglamentación y flexibilización, generando un resultado que percibe como subjetivo, y que traería distorsión a lo pretendido por el legislador, y al objetivo de buscar que los pequeños PRST ubicados en las regiones apartadas del país, puedan ayudar en la conectividad del país.

Por otra parte, en cuanto al listado de municipios identificados como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, manifiesta que existen errores en la clasificación de municipios beneficiarios del proyecto.

En ese sentido, pone como ejemplo el municipio de Buenaventura, en donde operan algunos de los PRST asociados, mencionando que, si bien el casco urbano de dicho municipio tiene facilidad de acceso, la situación es totalmente opuesta en la zona rural, incluyendo los cabildos indígenas y los territorios especiales de comunidades negras, debido a la falta de vías terrestres y a la situación de orden público.

Menciona que en el departamento de Casanare ninguno de los 19 municipios fue identificado como zona objeto del proyecto, y que en esta región existe una dificultad para brindar el servicio de Internet fijo residencial. Como ejemplos de la Orinoquía que no fueron identificados como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso por parte de la CRC, menciona dos municipios de Arauca y cuatro de Casanare,

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 25 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

enunciando a su vez los corregimientos que allí se encuentran, el número de habitantes y el número de casas. Menciona también el municipio de Magangué, donde manifiesta que falta casi un 60% por conectar.

Dadas las anteriores consideraciones, expresa que el Anexo 2.10 debe ser eliminado.

### **ISP CORPORACIÓN**

Señala que ha recibido muchas inquietudes respecto del proceso de selección que se dio a quienes se van a beneficiar de esta simplificación. Indica que muchas veredas en las que están, son de difícil acceso y la labor que se hace para estar en ellas es titánica, que muchas ocasiones arriesgan la vida por llevar la cobertura, pero que al momento de gozar un beneficio se les excluye, porque se mira una vez más la forma de acceso al municipio, olvidando que Colombia goza de la característica de accidentes naturales, que en un municipio plano a su vez este puede tener una zona de ladera.

Pone de presente el factor problemático de reportar la cobertura a nivel de municipio puesto que se olvida que algunos municipios cuentan con cerca de 30 zonas rurales que es el escenario dominante de los pequeños operadores.

Manifiesta que los pequeños operadores ven con descontento que mientras muchos de los que se han comprometido han hecho de sus empresas a pulso, una entidad generadora de empleo en su vereda, que aporta a la economía nacional desde sus impuestos, y que tiene el compromiso de cerrar la brecha digital con su propio recurso no se encuentre en los empresarios beneficiados; mientras que al revisar el listado ven que de 406 entidades al corte junio del 2020, solo se beneficia a 200 empresarios, pero se encuentran empresas como DIALNET, la cual durante el 2020 obtuvo recursos del MinTIC para colocar sus redes y entregar internet subsidiado y es que si esta empresa tiene menos de 30.000 usuarios, significaría que no cumplió con el contrato que se ganó en aquella licitación, igualmente sucede con la empresa AZTECA.

Sugiere que se revise un poco más el mercado que atienden estos pequeños operadores y que esta reglamentación logre un mayor impacto en el mercado de operadores que realmente lo necesitan y por el que se ha clamado desde hace tanto tiempo.

### **NESTOR JIMÉNEZ**

Afirma que la base de información del listado de municipios es residencial.

### **UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA**

Solicita que se consideren los comentarios enviados a esta Comisión el día 5 de abril de 2022 en el marco del proyecto regulatorio de *"Revisión de las condiciones de calidad de servicios de*

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 26 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

*telecomunicaciones*<sup>14</sup>, los cuales hacen referencia al ejercicio econométrico que derivó en la clasificación de referencia para la propuesta de creación del Anexo 2.10. A su vez, manifiesta que dicho ejercicio debió ser coordinado previamente con MinTIC, en tanto que el concepto de “zonas rurales, apartadas, de difícil acceso” también lo ha previsto la Ley para ciertas obligaciones que debe cumplir el citado Ministerio.

En esa línea, señala que, si bien el ejercicio efectuado es valioso como elemento de análisis, la CRC no es la entidad que debe guiar las decisiones sobre incluir o no un municipio en la mencionada calificación, y que esta competencia debe emanar del Ministerio, siendo que esta responde a definiciones de política pública.

Por otra parte, manifiesta que en el ejercicio econométrico desarrollado no se incluyó información relacionada con la disponibilidad y calidad de los servicios de transporte (portador) a los que pueden acudir los ISP en cada municipio, así como información correspondiente a la competencia y cantidad de operadores de redes de transporte, ni a la capacidad agregada portadora per cápita que atiende a cada municipio. En este sentido, señala que la calidad y disponibilidad del servicio portador es crítica para cualquier obligación de calidad que se pretenda aguas abajo en la provisión del acceso a Internet, y que la introducción de información sobre la capacidad portadora eliminaría el sesgo que se genera al incorporar información nominal de velocidades de bajada, la cual no considera factores como el reuso, típico de planes de ISP satelitales.

Adicionalmente, frente a las variables consideradas en el ejercicio econométrico, menciona que el Índice de Pobreza Multidimensional, el indicado de Valor Agregado Municipal y los Ingresos Municipales per cápita no consideran el impacto económico ni las graves afectaciones que se han venido dando en los municipios de la periferia por cuenta de la Pandemia de Covid-19, debido al periodo de análisis utilizado en la recolección de dichas variables.

A su vez, manifiesta que en el ejercicio desarrollado no se encuentra una variable que refleje específicamente los aumentos en operadores o en usuarios, producto de subsidios del Estado, lo que reflejaría condiciones de mercado que por sí solas no serían capaces de entrar en una dinámica de crecimiento virtuoso, y que la incidencia de dichos subsidios en el CAPEX y OPEX genera una mejora en indicadores de penetración que no se darían sin ese tipo de intervenciones.

Adicionalmente, en los comentarios allegados a esta Comisión el día 5 de abril de 2022 en el marco del proyecto regulatorio de *“Revisión de las condiciones de calidad de servicios de telecomunicaciones”*, menciona la necesidad de incorporar en el análisis, variables relacionadas con los factores de orden público, inestabilidad social y conflicto, resaltando los sufridos en los Departamentos de Antioquia y Chocó.

<sup>14</sup> Proyecto disponible en: <https://crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-1>

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 27 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por otra parte, también menciona la clasificación de "Municipios de política pública para masificación de servicios", consignada en el Anexo 5.7 de la Resolución 5050 de 2016, la cual se utiliza como base para diferenciar municipios que deben tener un tratamiento especial, y que se ha tomado en los últimos años por el MinTIC como referente para estructurar diversos proyectos sociales, que apuntan a atender precisamente necesidades de población en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, en combinación con criterios de capacidad de pago. Al respecto, señala que la generación de la clasificación de zonas rurales, apartadas y de difícil acceso que se crearía en el Anexo 2.10, generaría dos listas no coincidentes que tendrían aplicación para efectos comunes.

Así, sugiere i) que no se cree el Anexo 2.10 y que las normas propuestas se refieran a la lista de municipios ya existente en el Anexo 5.7, lo que simplificaría la vigilancia y control de las normas respecto de una única lista; y ii) que en razón a lo expuesto respecto del ejercicio econométrico realizado y a los comentarios allegados en el proyecto regulatorio de calidad que pretende eliminar varios municipios del Anexo 5.7, se mantenga inmodificado dicho Anexo hasta tanto la CRC y el MinTIC, efectúen un ejercicio conjunto completo que considere todas las variables relevantes en la cadena de valor del servicio de acceso a Internet.

## RESPUESTA CRC

### Sobre la extralimitación de funciones en la clasificación de municipios

En relación con la extralimitación de funciones en la clasificación de municipios identificados como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, a la que hace referencia **ASOTIC**, en primer lugar, vale la pena mencionar lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, el cual señala lo siguiente:

*"ARTÍCULO 31. Establecimiento de cargas u obligaciones diferenciales en zonas de servicio universal. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones deberán siempre evaluar, en el desarrollo de cualquier tipo de proyecto normativo bajo el ámbito de sus competencias legales, la posibilidad de establecer medidas o reglas diferenciales que incentiven el despliegue de infraestructura y la provisión de servicios en zonas rurales o de difícil acceso o en aquellos municipios focalizados por las políticas públicas sociales de acuerdo con la normatividad del sector TIC u otra que resulte igualmente aplicable, respecto de aquellos proveedores que extiendan sus redes o servicios a zonas no cubiertas y los que prestan sus servicios con total cobertura (...)"*. (Subrayado fuera de texto)

De igual manera debe ponerse de presente lo dispuesto en el párrafo 1º del mismo artículo, incorporado por el artículo 6º la Ley 2108 de 2021, el cual indica:

*"PARÁGRAFO 1: Con el fin de incentivar la provisión del servicio de acceso a Internet en todo el territorio nacional, dentro de los diez (10) meses siguientes a la expedición de la presente Ley la Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá adoptar un paquete de medidas regulatorias diferenciales, respecto de aquellos elementos que no sean esenciales para la prestación del servicio, dirigidos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que brinden*

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 28 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

*acceso a Internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso y que tengan menos de treinta mil (30.000) usuarios reportados en el Sistema de Información Integral del Sector de TIC –Colombia TIC- con corte al 30 de junio de 2020.”. (Subrayado fuera de texto)*

Tal como se observa, la Ley reconoce la importancia de contar con instrumentos de focalización, los cuales, en lugar de desconocer la universalidad del servicio, se encaminan en lograr precisamente dicha universalidad. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la focalización implica superar el enfoque homogéneo de la población, considerando sus diferencias y peculiaridades; es decir, se basa en el reconocimiento de que el mercado se encuentra segmentado por características particulares, y reconoce la necesidad de responder a dichas diferencias. En ese mismo sentido, se espera que una política focalizada tenga un efecto mayor en la población objetivo, que el que podría derivarse de una política global que fuera aplicada de forma igual a toda la población<sup>15</sup>.

Asimismo, cabe señalar que el legislador determinó, por una parte, la obligatoriedad de la CRC de adoptar un paquete de medidas regulatorias diferenciales, respecto de aquellos elementos que no sean esenciales para la prestación del servicio, así como las condiciones de aplicación de dichas medidas, dentro de las cuales se encuentra: i) la focalización hacia los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que brinden acceso a Internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso, y ii) que dichos proveedores tengan menos de treinta mil (30.000) usuarios reportados en el Sistema de Información Integral del Sector de TIC –Colombia TIC- con corte al 30 de junio de 2020.

Adicionalmente, la Ley menciona que la focalización de municipios puede estar dada tanto por las políticas públicas sociales de acuerdo con la normatividad del sector TIC, como de otra que resulte igualmente aplicable, y a su vez, no determina que exista una única entidad facultada para implementarla.

Así las cosas, en aras de dar cumplimiento a la Ley y en ejercicio de nuestras competencias, las cuales tal y como se explicó previamente, no solo se limitan a establecer un paquete de medidas diferenciales para la promoción del servicio de acceso a Internet fijo en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, sino que a su vez imponen la necesidad de adelantar un ejercicio de focalización para la determinación de dichas zonas, la CRC desarrolló un ejercicio técnico, el cual se basó en el análisis de características socioeconómicas, geográficas y de mercado, a partir del cual se determinaron los municipios que corresponden a las zonas referidas en la Ley. En este sentido, esta clasificación se realiza con el fin de focalizar medidas complementarias que buscan coadyuvar al fin último de la universalidad del servicio de Internet fijo residencial, y no con el fin de generar condiciones inequitativas para algunos PRST, lo cual pueda generar posibles distorsiones del mercado de Internet fijo.

<sup>15</sup> CEPAL. Focalización y pobreza. Cuadernos de la CEPAL. Santiago de Chile. [En línea]. 1995. p. 12. Disponible en: <[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27966/S9450705\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27966/S9450705_es.pdf)>

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 29 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos, se aclara que la interpretación de **ASOTIC** es errada, al considerar que la CRC incurre en una extralimitación de funciones al determinar las zonas objeto del proyecto.

### **Sobre la coordinación con el MinTIC en la determinación de municipios**

Tanto **ASOTIC** como la **UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA** señalan que de ser necesaria la determinación de zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, su identificación es competencia del MinTIC. A su vez, **UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA** señala que el ejercicio de determinación de las zonas objeto del proyecto debió ser coordinado previamente con dicho Ministerio, en tanto que el concepto de “zonas rurales, apartadas, de difícil acceso” también lo ha previsto la Ley para ciertas obligaciones que este debe cumplir.

Al respecto, cabe resaltar que en virtud del Principio de Coordinación y Colaboración<sup>16</sup>, según el cual las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales, la CRC ha socializado en distintos momentos de este proyecto regulatorio, los análisis adelantados, de tal forma que el trabajo de ambas entidades resulte alineado con el cumplimiento de los objetivos superiores de política pública. Por otra parte, es importante recordar que el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, hace parte del órgano decisorio de la Sesión de Comunicación de la CRC, por lo cual las decisiones adoptadas por esta Comisión son de su conocimiento y poseen su aval.

Ahora, si bien esto implica que, ante las decisiones regulatorias, y en particular en la relacionada con este proyecto, existe un trabajo coordinado entre ambas entidades, es importante aclarar que el legislador emitió dos mandatos distintos para cada entidad, consignados en los párrafos 1º y 2º del artículo 31 de la Ley 1978, respectivamente. Por lo cual, las consideraciones técnicas y metodológicas desarrolladas por parte de la CRC en cumplimiento del párrafo 1 del artículo 31 en mención, atañen únicamente a las disposiciones regulatorias expedidas por esta entidad.

Asimismo, se resalta que la CRC ya ha utilizado herramientas de clasificación en su actuar regulatorio. Uno de los ejemplos en que esto sucedió se dio en el marco del proyecto regulatorio “Revisión de las condiciones de remuneración del Roaming Automático Nacional”<sup>17</sup>, en el que a partir de un análisis de clúster se seleccionaron los 460 municipios en donde es aplicable la tarifa regulada. En cuanto a los clústeres que se utilizaron como base para la identificación de las zonas objeto de este proyecto, y como se menciona más adelante en este documento, el ejercicio técnico desarrollado hace una clasificación que considera características socioeconómicas, geográficas y de mercado, abarcando de manera simultánea los tres factores determinados por la Ley, e identificando los municipios que “son (i) los que

<sup>16</sup> Ley 489 de 1998. Artículo 6.

<sup>17</sup> COLOMBIA. CRC. Documento soporte - Revisión de las condiciones de remuneración del Roaming Automático Nacional. Diciembre 2020. [En línea]. Disponible en: <[https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-4-2/Propuestas/3.%20Documento\\_Soporte%20RAN.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-4-2/Propuestas/3.%20Documento_Soporte%20RAN.pdf)>

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 30 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

cuentan con mayores tasas de ruralidad y en general con menor desempeño de variables socioeconómicas, (ii) los que se encuentran más alejados y tienen mayores dificultades de acceso físico, y (iii) los que han tenido mayores dificultades en el acceso y desempeño de los servicios de telecomunicaciones, cumpliendo entonces con los aspectos para considerarse como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso”<sup>18</sup>.

No obstante lo anterior, en el acto administrativo que acompaña este documento, se dejará de forma expresa la posibilidad con que cuentan los ISP que tengan menos de 30 mil accesos residenciales a nivel nacional, para demostrar ante la CRC que una o más zonas de los municipios en los cuales presta su servicio cuenta con condición rural, apartada o de difícil acceso, pese a que dicho municipio no se encuentre enlistado dentro del literal A del Anexo 2.10 que será incorporado en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la expedición del acto administrativo al que acompaña este documento.

### Sobre los criterios utilizados para la clasificación de municipios

**ASOTIC e ISPCORPORACIÓN** no comparten los criterios de selección de los municipios identificados por la CRC como objeto del proyecto; por su parte, **ASOTIC** menciona que el resultado puede ser subjetivo en tanto que se basa en el desempeño del Internet y el acceso al mismo, en condiciones regulatorias que están siendo objeto de reglamentación y flexibilización. Al respecto, se resalta lo ya mencionado en este documento en tanto que las medidas de focalización, derivadas del ejercicio técnico realizado, buscan reconocer las características particulares de las zonas identificadas e implementar medidas que respondan a dichas diferencias. Así, al identificar las zonas rurales, apartadas y de difícil acceso bajo las condiciones actuales, y al reconocer las dificultades que estas particularidades atañen sobre los municipios, se generan medidas específicas que contribuyen al mejoramiento futuro de las condiciones del mercado en dichas zonas.

Por otra parte, la **UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA** menciona la ausencia de variables relacionadas con las redes de transporte (mercado portador) como calidad, disponibilidad, capacidad, competencia y cantidad de prestadores del servicio, características que influyen aguas abajo en la provisión del acceso a Internet. En este aspecto, es importante resaltar que la clasificación de municipios de acuerdo con su desempeño, evidencia que las variables seleccionadas a nivel minorista reflejan precisamente la situación aguas arriba en la provisión del acceso a Internet en el mercado. Un ejemplo claro de este hecho se muestra en la Tabla 1 donde se observa la presencia de portadores por municipio de cada clúster; los datos evidencian que, a menor desempeño los municipios tienden a tener un menor número de portadores, mientras que la oferta de este servicio tiende a ser más amplia en municipios con mayor desempeño.

<sup>18</sup> COLOMBIA. CRC. Documento soporte – Promoción de la conectividad a Internet fijo en zonas de difícil acceso. abril 2022. [En línea]. p.p. 20. Disponible en: <[https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-7/Propuestas/documento\\_soporte\\_promocion\\_de\\_la\\_conectividad\\_a\\_internet\\_fijo\\_en\\_zonas\\_de\\_dificil\\_acceso.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-7/Propuestas/documento_soporte_promocion_de_la_conectividad_a_internet_fijo_en_zonas_de_dificil_acceso.pdf)>

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 31 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

**Tabla 1. Porcentaje de municipios por clúster, de acuerdo con el número de empresas prestadoras del servicio portador**

Categoría por desempeño	Cantidad de municipios	Número de portadores				
		0	1-3	4-6	7-10	>10
Alto	11	0%	0%	45%	9%	45%
Moderado	98	0%	9%	27%	42%	22%
Incipiente	219	5%	31%	52%	13%	0%
Bajo	526	3%	77%	19%	1%	0%
Limitado	267	1%	90%	9%	0%	0%

Fuente: Post[data] – Cálculos CRC

Lo anterior es evidencia de que la naturaleza del mercado mayorista se refleja en buena parte en la situación de competencia, penetración, y desempeño del mercado minorista. De esta manera, la información a la que hace referencia **UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA** se encuentra incorporada de forma indirecta mediante la inclusión de las variables que se utilizaron en el ejercicio econométrico de análisis de componentes principales y clúster. Adicionalmente, vale la pena recalcar el riesgo de presentar multicolinealidad en el ejercicio al tener duplicidad de información; es decir, una alta correlación entre más de dos variables explicativas podría darse tras la inclusión de las variables sugeridas por **UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA**, afectando la calidad del ejercicio metodológico, por lo que no se considera pertinente su inclusión. Sin embargo, ejercicios descriptivos adicionales, como los que se muestran en la Tabla 1, dejan en evidencia la consistencia en la composición de los clústeres definidos en el ejercicio econométrico.

En cuanto al periodo de análisis utilizado en las diferentes variables, y de forma particular en lo referente a las variables: valor agregado municipal<sup>19</sup>, ingresos municipales per cápita<sup>20</sup>, e índice de pobreza multidimensional<sup>21</sup>, es de resaltar que uno de los objetivos del ejercicio desarrollado fue capturar aspectos estructurales del mercado, y no basar únicamente la caracterización en particularidades propias de un año en específico. Este motivo, junto a la disponibilidad de información en el momento de realización del ejercicio, explica el uso de cuatro años de referencia.

Aunado a lo anterior, y haciendo un análisis de los datos de valor agregado municipal de 2020<sup>22</sup> (cifras provisionales) se evidencia que, tal como se esperaba, los valores tienen un comportamiento consistente con el observado en el promedio de los cuatro años anteriores. Asimismo, dado el carácter estructural del mercado<sup>23</sup>, los impactos y efectos derivados de la pandemia ocasionada por el Coronavirus COVID-

<sup>19</sup> Valor agregado municipal, años de referencia: 2016-2019.

<sup>20</sup> Ingresos municipales per cápita, años de referencia: 2017-2020.

<sup>21</sup> Índice de pobreza multidimensional, año de referencia: 2015. Dado que el IPM empleado en las zonas rurales proviene del Censo Nacional Agropecuario y la última información disponible es del año 2014, se imposibilita contar con la información del IPM a nivel municipal para el año 2020.

<sup>22</sup> La última información disponible de ingresos municipales, a la fecha de elaboración de esta respuesta, continúa correspondiendo al año 2020.

<sup>23</sup> Como se explica en el párrafo anterior, los aspectos estructurales del mercado se capturan al considerar un periodo de análisis de varios años en las diferentes variables, reflejando características que perduran en el tiempo.



19 guardan relación tanto con las “ventajas” que tenían previamente los municipios de mejor desempeño, como con las “vulnerabilidades” que reflejan los municipios con un bajo desempeño desde antes de la pandemia. Por lo tanto, la inclusión de datos más recientes, al menos en el corto plazo, no afectará la clasificación de municipios a partir del ejercicio desarrollado.

Por otra parte, es de mencionar que las características sociales, geográficas y de los servicios fijos, recogidas en las variables con las que se desarrolló el ejercicio de segmentación de los municipios, son consistentes con los municipios beneficiarios de programas de política pública como el Plan Nacional de Fibra Óptica -PNFO-, el Plan Nacional de Conectividad de Alta Velocidad – PNCV-, así como con la instalación del Cable Submarino que beneficia a la Isla de San Andrés (ver Tabla 2). Esto refleja que aún con el desarrollo de estos programas, que implican avances en materia de conectividad, muchos municipios continúan teniendo condiciones de vulnerabilidad que inciden en el desarrollo del servicio de Internet, aspecto que está siendo capturado con la clasificación obtenida a partir del ejercicio desarrollado.

**Tabla 2. Número de municipios beneficiarios de programas de política pública**

Categoría por desempeño	Cantidad de municipios	Programas de política pública			% del total
		PNFO	PNCV	Cable Submarino	
Alto	11	0	0	0	0,0%
Moderado	98	6	0	0	6,1%
Incipiente	219	112	3	0	52,5%
Bajo	526	461	3	0	88,2%
Limitado	267	209	41	1	93,7%

Fuente: Elaboración CRC

Por otro lado, en los comentarios allegados a la CRC por parte de la **UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA**, se menciona la incidencia de factores de orden público por grupos al margen de la ley y por situación de conflicto. En este aspecto vale la pena mencionar que, como se muestra en el Anexo 1.3.2. del documento metodológico<sup>24</sup>, en los tres clústeres de menor desempeño existe una mayor incidencia de actos violentos<sup>25</sup>. Adicionalmente, tomando como base los datos de Indepaz<sup>26</sup>, se encuentra que el 52,2% de las masacres<sup>27</sup> reportadas por este organismo en 2021, ocurrió en municipios que son catalogados en los clústeres de bajo y de limitado desempeño, y que el 20% ocurrió en municipios

<sup>24</sup> COLOMBIA. CRC. Análisis de componentes principales y de clúster de municipios para servicios fijos. Febrero 2022. [En línea]. p.p. 18. disponible en: < [https://crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-1/Propuestas/analisis\\_de\\_clusterizacion\\_servicios\\_fijos.pdf](https://crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-1/Propuestas/analisis_de_clusterizacion_servicios_fijos.pdf)>

<sup>25</sup> Hace referencia al grado de ocurrencia de actos terroristas, atentados, combates, enfrentamientos u hostigamientos denunciados por las víctimas. Ver: CEDE, Registro Único de Víctimas, con corte a octubre de 2020.

<sup>26</sup> Referenciado por la UT en los comentarios allegados a esta comisión. Ver: INDEPAZ. Masacres en Colombia durante el 2020, 2021, y 2022. [En línea]. Disponible en: < <https://indepaz.org.co/informe-de-masacres-en-colombia-durante-el-2020-2021/>>

<sup>27</sup> De acuerdo con Indepaz, el organismo entiende por masacre “como el homicidio intencional y simultáneo de varias personas (3 o más personas) protegidas por el Derecho Internacional Humanitario (DIH), y en estado de indefensión, en iguales circunstancias de tiempo, modo y lugar.

caracterizados como de desempeño moderado, lo que guarda coherencia con lo expresado inicialmente, y lo cual evidencia una caracterización acertada de los municipios.

En ese mismo sentido, vale la pena mencionar que el 11% de las masacres se presentaron en municipios pertenecientes al clúster de alto desempeño, particularmente en Cali, Bogotá, Barranquilla, Soacha, Soledad y Bello. Así, se observa que, si bien no puede desconocerse en ningún momento la vulnerabilidad del país ante la violencia y situación de conflicto, también es necesario considerar variables adicionales para poder hacer una labor de caracterización que sirva como insumo integral en la focalización de medidas y políticas públicas; objetivo principal del ejercicio desarrollado.

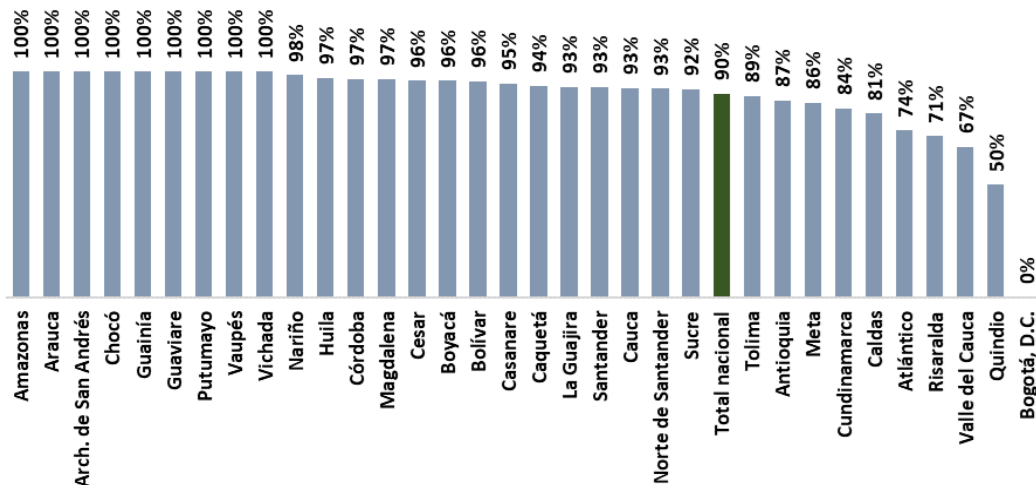
Así, si bien en la propuesta inicial publicada se consideraron como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso a los 793 municipios que integran los clústeres de desempeño bajo y limitado, dados los argumentos previamente expuestos, se resalta que el ejercicio desarrollado por la CRC generó un resultado consistente que evidencia el desempeño del servicio de Internet en los municipios del país; consistencia que se mantiene al considerar como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso a los 1.012 municipios que integran los clústeres de desempeño incipiente, bajo y limitado, al cumplir los tres factores estipulados por la Ley.

Adicional a lo anterior, cabe mencionar que como se ha señalado en este documento, se dejará de forma expresa la posibilidad con que cuentan los ISP que tengan menos de 30 mil accesos residenciales a nivel nacional, para demostrar ante la CRC que una o más zonas de los municipios en los cuales presta su servicio cuenta con condición rural, apartada o de difícil acceso, pese a que dicho municipio no se encuentre enlistado dentro del literal A del Anexo 2.10 que será incorporado en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Finalmente, en cuanto a los casos particulares a los que hacen referencia **ASOTIC**, **ISPCORPORACION** y la **UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA**, se debe resaltar en primer lugar que el ejercicio econométrico realizado, parte de un análisis conjunto y simultáneo de características socioeconómicas, geográficas y de mercado y que a partir de este análisis conjunto se establece la clasificación de municipios en los diferentes clústeres, los cuales son lo más homogéneos posibles dentro de su grupo, analizando las variables en conjunto; y en segundo lugar, que la desagregación a nivel municipal responde al grado de completitud y robustez de la información que se dispone en el país, insumo indispensable para establecer políticas de focalización consistentes. Adicionalmente se menciona que los 1.012 municipios identificados como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso corresponden al 90% del total de los municipios del país, en los cuales habita el 37% de la población nacional, y que representan para la mayor parte de los departamentos más del 80% de sus municipios (ver Figura 1).

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 34 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

**Figura 1. Proporción de municipios identificados como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, por departamento**



Fuente: Elaboración CRC

Dicho lo anterior, se aclaran los siguientes aspectos:

- Con la ampliación de las zonas identificadas como rurales, apartadas y de difícil acceso al incluir los clústers con desempeño incipiente, bajo y limitado, los municipios de Buenaventura y Magangué son incluidos dentro de los municipios beneficiarios de las medidas diferenciales. Aunado a lo anterior se resalta que los ISP que tengan menos de 30 mil accesos residenciales a nivel nacional, contarán con la posibilidad de demostrar ante la CRC que una o más zonas de los municipios en los cuales presta su servicio cuenta con condición rural, apartada o de difícil acceso, pese a que dicho municipio no se encuentre identificado previamente en el literal A. del Anexo 2.10 que será incorporado en la Resolución CRC 5050 de 2016.
- Con la inclusión de los clústeres de desarrollo incipiente, bajo y limitado, todos los municipios del departamento de Casanare con excepción de Yopal fueron identificados como zona rural, apartada y de difícil acceso. Asimismo, el 92% de los 59 municipios de los departamentos de Arauca, Casanare, Meta y Vichada (región Orinoquía), fue identificado en los clústeres que determinan las zonas objeto del proyecto<sup>28</sup>.
- En los departamentos de Antioquia y Chocó, resaltados por la **UNIÓN TEMPORAL ENERGÍA** por la incidencia de factores de orden público, el 87% y el 100% del total de los municipios, respectivamente, fueron clasificados como municipios de desempeño incipiente, bajo limitado.

<sup>28</sup> De esos departamentos, quedaron exceptuados los municipios de Villavicencio, Acacías, Restrepo y San Martín, en el departamento del Meta, y Yopal en el departamento de Casanare.

## 2.9. ARTÍCULO 12. VIGENCIA

### UNIVERSIDAD EXTERNADO

Considera importante que los ISP tengan un periodo para las adecuaciones según los cambios planteados, sin embargo, manifiesta que no encuentra un periodo determinado para su aplicación, por lo tanto, no es claro si estamos ante medidas temporales o permanentes.

### RESPUESTA CRC

Frente a este comentario se aclara que las medidas diferenciales que sean dispuestas con ocasión del acto administrativo que sea expedido con ocasión del presente proyecto regulatorio, entrará en vigor a partir del 1 de julio de 2022 y tendrán vigencia hasta la expedición de una norma posterior que la derogue, modifique o sustituya, tiempo durante el cual serán exigibles para los agentes vinculados.

## 3. OTROS COMENTARIOS FRENTE AL PROYECTO

### ASOTIC

Indica que en las medidas propuestas no se incluyó la posibilidad de interacción y de atención de PQR por medios como el WhatsApp que es tan utilizado por usuarios en las zonas rurales y apartadas donde los operadores de ASOTIC prestan los servicios.

Adicional a lo anterior, considera que es necesario implementar medidas respecto al acceso a infraestructura de terceros, pues deben definirse condiciones claras para la interacción entre el dueño de la infraestructura y el solicitante, máxime cuando se está en presencia de pequeños PRST que necesitan el acompañamiento del regulador dada la realidad que se vive en las regiones apartadas del país. Menciona que, frente a este punto en el documento de análisis, visible a página 32, la CRC manifestó lo siguiente: *"...debe decirse que en desarrollo del proyecto "Compartición de infraestructura pasiva Fase II" se viene analizando esta problemática, no solamente para los ISP de menor tamaño, sino en general para todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que requieren hacer uso de infraestructura pasiva"*.

Sobre lo dicho por la CRC, considera que es necesario que esta entidad tenga en cuenta que sin perjuicio de que en dicho proyecto se adopten las medidas necesarias para pequeños, medianos y grandes proveedores, se ha evidenciado la necesidad de intervención en este punto y la adopción de medidas diferenciales con el fin de incentivar la provisión del servicio de acceso a Internet en todo el territorio nacional, aspecto que debe quedar regulado dentro del presente proyecto para que pueda garantizarse efectivamente el fin buscado en la Ley 2108.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 36 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Finalmente manifiesta que el documento debería mencionar e incluir de manera expresa las redes de telecomunicaciones de Internet de las Cosas, pues este tipo de redes, aunque todavía escasas en Colombia, serán cada día más importantes para el desarrollo rural.

## RESPUESTA CRC

Frente al comentario según el cual en las medidas propuestas no se incluyó la posibilidad de interacción y de atención de PQR por medios como WhatsApp, es importante aclararle a **ASOTIC** que desde el 1 de julio de 2021, con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 6242<sup>29</sup>, y tal como quedó consignado en el numeral 2.1.1.2.6 del artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en virtud del principio de Digitalización "*[l]os operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*". Es así como actualmente los operadores pueden migrar a cualquier medio digital, tal como WhatsApp, las interacciones que adelanten con sus usuarios, dando cumplimiento a los requisitos dispuestos en el Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones para tal fin.

Por otro lado, en lo relativo a la definición de obligaciones en materia de compartición de infraestructura que benefician a los ISP que proveen servicios en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, **ASOTIC** considera que se trata de un aspecto que debe quedar regulado dentro del presente proyecto para que pueda garantizarse efectivamente el fin buscado en la Ley 2108 de 2021. Al respecto, como bien lo reconoce **ASOTIC** -y así se reitera más adelante en atención a la solicitud de **AZTECA**-, la CRC viene adelantando el proyecto "*Compartición de infraestructura pasiva Fase II*"<sup>30</sup>, en donde se han efectuado análisis profundos y rigurosos de esta temática, y se plantea una modificación regulatoria no solo para los ISP de menor tamaño, sino en general para todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que requieren hacer uso de infraestructura pasiva, sobre lo cual debe decirse que la decisión de continuar el desarrollo de esta temática en ese proyecto tiene que ver con la necesidad de generar certeza regulatoria para todos los proveedores del país -y no solamente a algunos ISP-.

Finalmente, **ASOTIC** también sugiere que el proyecto debe incluir las redes de telecomunicaciones de Internet de las Cosas (IoT), sobre lo cual es importante aclarar que a la fecha, la regulación general expedida por la CRC no incluye alguna condición regulatoria destinada de manera específica a este tipo de redes o tecnologías. En tal sentido, teniendo en cuenta que el objeto del proyecto -según el mandato de la Ley 2108 de 2021- es flexibilizar obligaciones normativas relativas a elementos no esenciales para la prestación del servicio, no se encuentra -y **ASOTIC** tampoco la refiere- alguna disposición regulatoria

<sup>29</sup> "Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

<sup>30</sup> Información del proyecto regulatorio disponible en <https://crc.com.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b>

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 37 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

que en la presente iniciativa pueda asociarse con IoT y que requiera algún tipo de flexibilización para lograr la masificación del acceso a Internet residencial en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

## AZTECA

Menciona que en el proyecto de resolución no se incluyó pronunciamiento sobre las medidas de acceso a infraestructura de terceros para la provisión de servicios de telecomunicaciones, la obligación del reporte por afectación del servicio, y la obligación del reporte del Formato T.1.2. Planes tarifarios individuales y empaquetados de servicios fijos, que en su opinión fueron parte importante del documento de alternativas regulatorias, por lo que solicita que se informe la razón por la cual no se incluyeron en el mismo.

## RESPUESTA CRC

Según se ha explicado previamente en el presente documento, es importante tener en cuenta que al momento de publicar la propuesta regulatoria, en el documento soporte se incluyó una sección denominada "Temáticas excluidas de evaluación de alternativas"<sup>31</sup>, en donde se incluyeron diferentes explicaciones para los aspectos señalados por **AZTECA** en este comentario, así:

- Medidas de acceso a infraestructura de terceros para la provisión de servicios de telecomunicaciones: Se explicó que, aunque la necesidad de definir condiciones claras para la interacción entre el dueño de la infraestructura y el solicitante fue puesta de presente por los ISP que enviaron comentarios en la etapa de participación sostenida entre el 17 de noviembre y el 17 de diciembre de 2021 -por lo cual se incluyó como temática en el documento de alternativas regulatorias-, en desarrollo del proyecto "*Compartición de infraestructura pasiva Fase II*"<sup>32</sup> se viene analizando esta problemática, no solamente para los ISP de menor tamaño, sino en general para todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que requieren hacer uso de infraestructura pasiva, razón por la cual no fue necesario continuar con su desarrollo en este proyecto.
- Obligación del reporte por afectación del servicio: Se explicó que, actualmente, los proveedores del servicio de acceso a Internet con participación inferior al 1% de la base de suscriptores nacional (sin considerar el segmento corporativo) están eximidos de efectuar este reporte y que, dado que a cuarto trimestre de 2021 el 1% del total de accesos residenciales a nivel nacional corresponde a 78.045 accesos, la condición dada por la Ley 2108 de 2021 (30 mil

<sup>31</sup> Página 31. Documento soporte "PROMOCIÓN DE LA CONECTIVIDAD A INTERNET FIJO EN ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO". Disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-7>

<sup>32</sup> Información del proyecto regulatorio disponible en <https://crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b>

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 38 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

accesos o menos) ya está recogida en la regulación general vigente, por lo que no fue necesario continuar con el análisis de esta temática en el desarrollo de la presente iniciativa regulatoria.

- **Obligación del reporte del Formato T.1.2. Planes tarifarios individuales y empaquetados de servicios fijos:** Se explicó que el Formato T.1.2 corresponde a una medida diferencial para los ISP que tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional, en lo que respecta a la obligación del reporte de tarifas de que trata el artículo 1.1.10 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, y que esa medida diferencial que ya está vigente cobija a los ISP objeto del presente proyecto regulatorio, y que no se encontró pertinente incrementar la diferenciación que ya se contempla en la obligación del reporte de tarifas que tienen los ISP de mayor tamaño.

### UNIVERSIDAD EXTERNADO

Indica que es importante referenciar la Resolución MinTIC 1272 de 2020, cuyo artículo 1 adiciona al artículo 1 de la Resolución MinTIC 202 de 2010<sup>33</sup>, las definiciones de "*Acceso universal: Disponibilidad de servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acceso público o comunitario, para los usuarios ubicados en las zonas del territorio nacional que determine el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*" y "*Servicio universal: Disponibilidad de un conjunto mínimo de servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, económicamente asequible, para todos los usuarios del territorio nacional.*" Menciona que la reforma del 2019 hace especial énfasis en el mandato de focalización y priorización de las inversiones para el cierre efectivo de la brecha digital, la maximización del bienestar social. Señala que, aunque la ley trae en su contenido el acceso y servicio universal, en especial en las funciones del FUTIC, "fue necesario adicionar los conceptos de acceso universal y servicio universal, que deben guiar la intervención del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como las inversiones del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones."

Por lo anterior, considera que las dos definiciones también deben ser tenidas en cuenta en el desarrollo de proyectos normativos y en su implementación por el MinTIC y la CRC, al establecer cargas u obligaciones diferenciales de servicio universal. Menciona que tal consideración obedece a la importancia de mantener una coordinación de las dos entidades que tienen a su cargo en el marco de sus competencias la expansión de las telecomunicaciones, hacia el cierre de la brecha digital.

### RESPUESTA CRC

Efectivamente, en los proyectos normativos que desarrollan el MinTIC y la CRC existe un trabajo coordinado entre las dos entidades, respetando siempre el ámbito de las competencias que la ley le ha

<sup>33</sup> Por la cual se expidió el glosario de definiciones conforme a lo ordenado por el inciso 2 del artículo 6 de la Ley 1341 de 2009.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 39 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

otorgado a cada entidad. Adicionalmente, es claro que la participación con voz y voto que tiene el MinTIC en la Sesión de Comisión de Comunicaciones facilita que las decisiones regulatorias en materia de cargas u obligaciones diferenciales, de las que trata el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, se encuentren alineadas con la política en materia de servicio universal.

En todo caso, se aclara que no es necesaria la inclusión de las definiciones de "Servicio Universal" y "Acceso Universal", en los proyectos en los que la CRC se pretenda establecer medidas diferenciales, puesto que dentro de tales proyectos se contemplan objetivos relacionados con la promoción de la inversión, la competencia, la calidad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios, entre otros, con lo que se busca que los servicios sometidos a la regulación de la CRC efectivamente puedan ser ofertados en todos los municipios del país y sus precios correspondan a precios de mercados en competencia, lo cual cumple con la mencionada definición de "Servicio Universal". Adicionalmente, en lo que respecta al "Acceso Universal", debe tenerse en cuenta que con este se busca proveer soluciones comunitarias de acceso a las TIC y que es el MinTIC la entidad encargada de señalar las localidades o zonas del país que requieren este tipo de soluciones.

Documento de respuesta a comentarios – Promoción de la conectividad de internet fijo	Cód. Proyecto: 2000-38-3-7	<b>Página 40 de 40</b>	
	Actualizado: 25/05/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			