



Bogotá D.C., marzo 7 de 2022

Doctora  
**PAOLA BONILLA CASTAÑO**  
Directora Ejecutiva  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
Calle 59ª BIS No. 5-53, Edificio Link, Siete Sesenta, Piso 9, Bogotá D.C.  
Ciudad

**Asunto:** Comentarios Documento de Alternativas Regulatorias. PROMOCIÓN DE LA CONECTIVIDAD A INTERNET FIJO EN ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO.

Apreciada Doctora Bonilla:

Atendiendo la invitación realizada por la CRC, a continuación, se presentan comentarios al documento del asunto, haciendo énfasis en la necesidad de tomar ciertas previsiones para que las medidas diferenciales que se pretenden implementar cumplan con el objetivo planteado, permitan el desarrollo de las zonas escogidas y sean otorgadas a los operadores que realmente esté legitimados para recibirlos.

### **Comentarios Generales.**

#### **1. Temporalidad de las medidas**

Consideramos que este tipo de medidas, deben ser de carácter temporal. Debe establecerse un plazo máximo de su vigencia, con un monitoreo constante de sus efectos. Así mismo y para que se cumplan los objetivos esperados, deben establecerse metas específicas que permitan evaluar su efectividad.

#### **2. Definición de zona rural, apartada y de difícil acceso**

Es absolutamente necesario que la CRC defina claramente que se entiende por una zona rural, apartada y de difícil acceso, para la aplicación de las medidas propuestas. En tal sentido, solicitamos a la CRC que se establezcan claramente este concepto y además se señale estrictamente el listado de municipios en los que se aplicaran las condiciones diferenciales.



### 3. Requisitos y condiciones estrictos

El artículo 6 de la Ley 2108 de 2021 (que adicional el parágrafo 1 al artículo 31 de la Ley 1978 de 2019), dispone lo siguiente:

*“PARÁGRAFO 1o. 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 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 -ColombiaTIC- con corte al 30 de junio de 2020.”*

Por su parte, las tablas 2 y 3 del Documentos de Alternativas Regulatorias del Proyecto PROMOCIÓN DE LA CONECTIVIDAD A INTERNET FIJO EN ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO, muestran que desde la expedición de la Ley 2108 de 2021, el número de ISP con menos de 30.000 accesos a internet fijo y sus usuarios han presentado un fuerte crecimiento, tal y como se muestra a continuación:

**Tabla 2. Distribución de accesos fijos a Internet residenciales por grupos de ISP según tamaño: 2020 -1T a 2021-3T**

Grupo de ISP	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020	1T 2021	2T 2021	3T 2021
ISP con más de 30 mil accesos	5.973.476	6.448.259	6.629.263	6.658.470	6.807.362	6.859.061	6.831.765
ISP con menos de 30 mil accesos	598.234	462.198	504.567	583.931	689.911	777.082	826.314
<b>Total accesos</b>	<b>6.571.710</b>	<b>6.910.457</b>	<b>7.133.830</b>	<b>7.242.401</b>	<b>7.497.273</b>	<b>7.636.143</b>	<b>7.658.079</b>

Fuente: Sistema Colombia TIC: Post[data] – Cálculos CRC



**Tabla 3. Número de ISP con accesos fijos a Internet residenciales según tamaño:  
2020 -1T a 2021-3T**

Grupo de ISP	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020	1T 2021	2T 2021	3T 2021
ISP con más de 30 mil accesos	8	9	10	9	9	10	10
ISP con menos de 30 mil accesos	364	397	431	467	532	564	614
<b>Total empresas</b>	<b>372</b>	<b>406</b>	<b>441</b>	<b>476</b>	<b>541</b>	<b>574</b>	<b>624</b>

Fuente: Sistema Colombia TIC: Post[data] – Cálculos CRC

Al respecto, es importante que la CRC realice una revisión del número de usuarios reportados por los proveedores que serán beneficiarios de las medidas diferenciales que se establecerán, así como un control continuo de los operadores que serán beneficiarios de las medidas, con el objetivo de garantizar que estos últimos sean los que realmente cumplen la condición legal establecida. En tal sentido, consideramos que la CRC debe definir requisitos muy estrictos que impidan:

- a. Que los operadores adquieran o celebren negocios jurídicos con otros operadores que no son beneficiarios, para así convertirse en beneficiarios de las medidas especiales.
- b. De igual forma, evitar que los operadores beneficiados por las medidas, luego de expedida la regulación, vendan o realicen negocios jurídicos de transferencia a otros operadores para acceder por esta vía a las medidas especiales mencionadas.

### **Alternativas regulatorias**

De manera general consideramos que las medidas que se adopten deben ser aquellas que flexibilicen el cumplimiento de ciertas obligaciones regulatorias, más o no aquellas que las eliminen, y sobre todo, como ya se dijo, se limiten a las señaladas en el documento y de manera temporal.

Frente a cada una de las alternativas regulatorias planteadas, consideramos lo siguiente:

### **3.1 FRENTE AL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.**

#### **3.1.1 Línea de Atención Telefónica**

Debe adoptarse la **Alternativa 2.**: El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana, incluso cuando la PQR esté relacionada con fallas en la prestación del servicio o activación de recargas.



### **3.1.2 Compensación ante fallas en la disponibilidad del servicio**

Debe adoptarse la **Alternativa 2.**: Para los ISP que cuenten con menos de 30.000 usuarios, en las zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, la compensación automática ante indisponibilidad del servicio procederá cuando esta sea superior a cinco (5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.

## **3.2 FRENTE AL TÍTULO IV: USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES.**

### **3.2.1 Alternativas regulatorias en materia de uso e interconexión**

#### **3.2.1.1 Acceso a infraestructura de terceros para la provisión de servicios de telecomunicaciones**

Debe adoptarse la **Alternativa 2.**: Definir condiciones específicas para PRST que cuenten con menos de 30 mil suscriptores del servicio de acceso a Internet en los ámbitos geográficos que defina la CRC, en relación con la interacción que debe darse entre las partes de un acuerdo de compartición de infraestructura de postes y ductos e infraestructura eléctrica, contenidas en los capítulos 10 y 11 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016.

## **3.3 FRENTE AL TÍTULO V: RÉGIMEN DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

### **3.3.1 Alternativas regulatorias en materia del Régimen de calidad de servicios de telecomunicaciones**

#### **3.3.1.1 Reporte de afectación de servicio**

Debe adoptarse la **Alternativa 2.**: Flexibilizar las condiciones de reporte de afectaciones de servicio en cabeza de los ISP que cuenten con menos de 30 mil suscriptores del servicio de acceso a Internet en los ámbitos geográficos que defina la CRC.

#### **3.3.1.2 Medición de indicadores de calidad**

Debe adoptarse la **Alternativa 2.**: Flexibilizar las condiciones de medición de indicadores de calidad para el servicio de acceso a Internet provisto por operadores con menos de 30 mil suscriptores y en los ámbitos geográficos que defina la CRC.

Frente a este punto es importante que la CRC tenga en cuenta que las medidas adoptadas por la Resolución 5321 de 2018, tienen como sustento y reconocen las mismas condiciones que se están considerando en el presente proyecto. La CRC ha podido evidenciar que, a pesar de haber pasado cuatro años, las circunstancias particulares de los 876 municipios no han cambiado y en tal sentido



deben continuar las medidas regulatorias diferenciales, no solo para los ISP de este proyecto sino como ha venido siendo hasta el momento, para todos los servicios de comunicaciones y para todos los operadores.

### **3.4 FRENTE AL RÉGIMEN DE REPORTES DE INFORMACIÓN.**

Para este tipo de alternativas debe señalarse que la condición descrita en la Ley 2108 de 2021, es que sean ISP con menos de 30 mil accesos fijos residenciales y no aquellos con una participación inferior al 1% en el número de accesos fijos residenciales a nivel nacional. Si bien las cifras pueden llegar a ser similares, no puede tomarse un criterio que no está definido en la ley.

**3.4.1 Obligaciones de reporte de información para ISP con participación inferior al 1% del total de accesos fijos a Internet en el sector residencial.**

**3.4.2 (...)**

**3.4.3 Alternativas regulatorias en materia de reportes de información**

**3.4.3.1 Alternativas frente a los formatos con periodicidad trimestral**

Debe adoptarse la **Alternativa 2.**: Modificar la periodicidad del reporte del formato [T.1.1., T.1.3., T.4.2. y T.4.3.] de trimestral a semestral para los ISP que tengan menos de 30 mil accesos fijos residenciales y cobertura en zonas apartadas.

**5.4.3.2. Alternativa frente al formato con periodicidad semestral [T.1.2. Planes tarifarios individuales y empaquetados de servicios fijos]**

Debe adoptarse la **Alternativa 3.**: Modificar la periodicidad del reporte del formato T.1.2 de semestral a anual para los ISP que tengan menos de 30 mil accesos fijos residenciales y cobertura en zonas apartadas.

**5.4.3.3 Alternativas frente al formato con periodicidad eventual [T.3.3. Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones].**

Debe adoptarse la **Alternativa 3.**: Ampliar el plazo de reporte del formato T.3.3., de 10 a 30 días hábiles después del perfeccionamiento del acuerdo, para los ISP que tengan menos de 30 mil accesos fijos residenciales y cobertura en zonas apartadas.

Cordial saludo.

**SANTIAGO PARDO FAJARDO**

Director de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales