

Bogotá, D.C., 25 de abril de 2022

AC-DRRI-093-2022
CECO: AC030

Doctora

PAOLA BONILLA CASTAÑO

Directora Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59A Bis No. 5 – 53 Edificio Link Siete Setenta Piso 9

Bogotá, D.C.

Correo electrónico: promocion.conectividad@crcom.gov.co, atencioncliente@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios frente a la propuesta regulatoria del proyecto *“Promoción de la conectividad a internet fijo en zonas de difícil acceso”*

Respetada doctora Bonilla,

Por medio de la presente comunicación, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (ETB) presenta oportunamente sus comentarios y observaciones frente a la propuesta regulatoria del proyecto *“Promoción de la conectividad a internet fijo en zonas de difícil acceso”*.

En primer lugar, reiteramos nuestro 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/o difícil acceso. 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, por ejemplo, en el proyecto de digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones que se adelantó recientemente y que culminó con la expedición de la Resolución 6242 de 2021, 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, 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. En ese orden de ideas y teniendo en cuenta que en el marco de este proyecto si se propone la flexibilización de algunas obligaciones no esenciales contenidas en los dos regímenes antes mencionados (RPU y Calidad), consideramos que, si la CRC en el marco de este proyecto no adoptará 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 la RPU para determinar qué obligaciones podrían ser flexibilizadas con este propósito, al tiempo que se analice la posibilidad de incluir algunas medidas en el Régimen de Calidad, antes de que sea expedido.

Por otro lado, en el proyecto de resolución objeto de estos comentarios, 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. Según lo informado por la propia CRC 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 78.045 suscriptores, esto es, más del doble del umbral de 30.000 usuarios fijado por el legislador. Por lo anterior, desde ETB consideramos que esta disposición no se corresponde con el mandato legal. No obstante, estamos 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.

En relación con lo anterior, adicionalmente 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. En efecto, el párrafo que se pretende incorporar en varios de los artículos de la Resolución 5050 de 2016 para describir a los beneficiarios de las medidas diferenciales hace referencia a *“Los operadores del servicio de Internet fijo 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 definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución.”*

Así pues, por ejemplo, para acceder a las flexibilizaciones regulatorias relacionadas con la obligación de disponer de una línea telefónica, una página web y una red social como medios de atención al usuario –medios de atención que la generalidad de operadores deben tener a disposición de los usuarios en todo momento (para el caso de la línea, dentro de un horario determinado, pero todos los días de la semana)– ¿el ISP debe haber tenido menos de 30.000 suscriptores en el mes inmediatamente anterior? ¿O en el trimestre o año inmediatamente anterior? Adicionalmente, si el ISP cumple con ese criterio (el de tener menos de 30.000 suscriptores) durante el mes, trimestre o año inmediatamente anterior, ¿podrá acceder a la medida diferencial durante el mes, trimestre o año siguiente o hasta que alcance una participación de suscriptores superior al 1% de la base nacional?

Por su parte, 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 2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional”*. ¿Se trata de la fecha de socialización de la propuesta regulatoria, o de la fecha de entrada en vigencia de la resolución? Se considera que es un término impreciso considerando que será incorporado en una resolución como la 5050 que es compilatoria y que prevé las obligaciones generales a cargo de los PRST.

Todas estas cuestiones, que son esenciales para la adecuada interpretación de la norma, no están claras en la propuesta regulatoria ni en el documento soporte, por lo que generan gran ambigüedad. Por ese motivo, 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.

Ahora bien, frente al párrafo que se pretende adicionar al artículo 2.1.25.3 del RPU, se 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. Por otro lado, la propuesta regulatoria señala que lo establecido en dicho párrafo únicamente será aplicable en los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título de Anexos de la Resolución 5050 de 2016. Teniendo en cuenta que los ISP beneficiarios de esta medida diferencial podrían prestar el servicio también en municipios que no hacen parte del listado, ¿será necesario que esos ISP tengan horarios diferenciales en su línea de atención telefónica dependiendo del municipio desde el que se comunique el usuario?

Finalmente, frente a la ampliación del tiempo de indisponibilidad del servicio para efectos de que se genere la obligación de compensar al usuario, si bien estamos de acuerdo con dicha ampliación, insistimos en que esta medida debería aplicar para todos los operadores que presten servicio de acceso a internet fijo en zonas rurales, apartadas o de difícil acceso. Esto por cuanto 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 municipio, pues precisamente las dificultades obedecen a la ubicación del municipio (lejanía de capitales departamentales), ausencia de vías de acceso, alta probabilidad de ocurrencia de desastres naturales, etc. Esas dificultades no se pueden superar con las economías de escala que los operadores puedan tener en otros municipios. Por lo tanto, si la CRC en el marco este proyecto no amplía esta medida para los proveedores del servicio Internet que presten el servicio en estos municipios y que cuenten con más de 30,000 suscriptores, será necesario que esta flexibilización quede prevista en la actualización del Régimen de Calidad que actualmente se estudia.

Esperamos que estos comentarios contribuyan al mejor desarrollo del proyecto regulatorio en cuestión, de manera que resulte beneficioso tanto para el sector como para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Cordialmente,



LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO
Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Estrategia

Elaboró: Ana Isabel Ortiz Bermúdez – Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales
Revisó y aprobó: Ludwig Christian Clausen Navarro – Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales