



DDT-

Bogotá D.C, 22 de noviembre de 2016

Doctor
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Bogotá

Ref.: Propuesta de Agenda Regulatoria 2017-2018

Estimado Doctor Arias:

Reciba un cordial saludo de parte del Departamento de Derecho de las Telecomunicaciones de la Universidad Externado de Colombia.

Sobre el particular, nos permitimos presentar comentarios generales a la Agenda Regulatoria 2017-2018, y comentarios referentes a cada uno de los cuatro ejes estratégicos de la actividad del Ente Regulador.



1. Comentarios generales

Agradecemos el interés de la Comisión de Regulación de Comunicaciones en fomentar la discusión de los asuntos del sector TIC, y en generar espacios para la reflexión respecto de las propuestas y los desafíos que presenta la industria de las comunicaciones.

Sin embargo, se evidencia en que en gran parte de los proyectos regulatorios de la CRC sometidos a consulta pública, así como en las mesas de trabajo que sirvieron de base a la elaboración de la propuesta de agenda que se presenta, solo quedaron plasmadas las opiniones y críticas de los operadores, quienes son prácticamente los únicos participantes. Siendo así, inquieta la falta de concurrencia de los demás agentes del sector, como son, la academia (desde las distintas especialidades del conocimiento), las entidades del Estado a quienes les atañen los temas TIC, y especialmente, preocupa la ausencia de las ligas o asociaciones de consumidores, y en general, de los usuarios de los servicios de comunicaciones bajo cualquier forma de participación.

Por tanto, puede decirse que el diálogo regulatorio se está dando solo entre los PRST y la CRC, sin que se cuente con el involucramiento real de otros agentes afectados e interesados. Señalamos la necesidad de profundizar en las razones de inasistencia de todos los actores mencionados, buscando determinar si esta se debe a falta de convocatoria, desinterés, debilidad de las ligas de usuarios, subvaloración de la importancia de participar, entre otros motivos.

Finalmente, reiteramos que lo planteado es significativo porque la publicidad de la regulación y la posibilidad de participación de toda la sociedad repercuten directamente en la visión que del sector tiene el Ente Regulador y del impacto de las medidas que este adopte en cada uno de los mercados que regula, y en consecuencia, este puede terminar con una perspectiva parcial de las problemáticas de las comunicaciones en el país.

Igualmente, cabe resaltar que el núcleo central de la actividad de la CRC es velar por la protección a los usuarios, de forma que buscar su inclusión en el diálogo regulatorio debería ser considerado primordial. Este objetivo podría lograrse mancomunadamente con la SIC, la ANTV, el MINTIC y demás entidades del Estado atinentes a la protección de los consumidores y al sector de las comunicaciones.



2. Comentarios frente a cada uno de los ejes estratégicos de la CRC

a) Bienestar de los usuarios

Debido a la importancia de la expedición del nuevo RPU de servicios de comunicaciones y teniendo en cuenta que consistió en un ejercicio regulatorio complejo compuesto de varias actividades paralelas, vemos recomendable que antes de la publicación, se someta nuevamente el documento a comentarios con previa exposición de los resultados de: a) los foros sectoriales realizados en torno al usuario de comunicaciones, b) del piloto de MASC, c) de los comentarios formulados a través de la plataforma web, e) Kioskos y Puntos Vive Digital, d) del estudio contratado con Yanhaas y e) las respuestas a los múltiples cuestionamientos planteados por los agentes del sector, especialmente, por los PRST.

De otro lado, consideramos que en el marco de la revisión de la protección a los usuarios de comunicaciones, deben ser también estudiados otros segmentos emergentes del sector TIC diferentes a los servicios tradicionales abarcados en el nuevo RPU presentado por la CRC. En este sentido, indicamos también que la disrupción de algunos de estos, así como su novedad, no pueden convertirse en excusa para la vulneración de los derechos de los usuarios, ni tampoco para la falta de reglas claras en materia contractual, de PQR, medios de atención, entre otros tópicos relevantes.

Adicionalmente, vemos de forma positiva que la CRC haya asumido también la tarea de divulgación del nuevo Régimen de Protección a Usuarios, ya que en el artículo 108 del RPU propuesto, esta carga queda en su totalidad en cabeza de los PRST.

b) Calidad de los servicios

Es importante que la CRC esté en la senda de trabajar en pro de un usuario informado y empoderado, que pueda elegir mejor lo que se ajuste a sus necesidades, lo que en términos del Estatuto del Consumidor corresponde a que se garantice y promueva el acceso de los consumidores a una información adecuada, que les permita hacer elecciones bien fundadas. No obstante, encontramos desafortunada la descripción del desarrollo de este eje, ya que enmarca la calidad de los servicios en las decisiones de los usuarios, sin que parezca atender a que este es un aspecto determinado desde la actividad de los operadores de los



servicios y del Ente Regulador, con un gran componente técnico. Siendo así, pareciera que respecto a un punto tan importante, la CRC no está orientada a equilibrar la relación de consumo, por el contrario, esta perspectiva acentúa la asimetría en la información y traslada el significado e implicaciones de la calidad a la toma de decisiones por parte del usuario, llevando a problemas de selección adversa, riesgo moral y problemas de principal-agente.

Creemos importante que la CRC desarrolle este eje desde ambos extremos de la relación, de manera que a los PRST le sean fijados estándares de calidad para los distintos servicios prestados. Estos pueden estructurarse con base en la información suministrada por los mismos operadores, los estudios elaborados por el Ente Regulador o por otras entidades del Estado, investigaciones de universidades, entre otras fuentes.

Por último, queremos anotar que los estándares de calidad de los servicios definidos por la CRC resultan siendo útiles para que el usuario elija a su prestador de servicios de forma informada, y también son útiles como punto de referencia para el mismo Regulador, con el fin de que haga un adecuado seguimiento al desenvolvimiento de la industria en la prestación de los servicios asociados, y asimismo, incentiva la competencia entre operadores y como un mecanismo de seguimiento sobre el cumplimiento de sus medidas por parte de los agentes regulados. Por tanto, no puede obviarse la importancia de desarrollar la calidad desde el proveedor.

c) Competitividad y desarrollo económico

Tercera Fase - Servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente

En nuestro criterio, el desarrollo de este ítem debe estar estrictamente relacionado con el estudio de la penetración de la Banda Ancha en el país, puesto que esta variable influye fuertemente en el carácter sustitutivo o complementario de los servicios OTT respecto de los tradicionales.

Revisión del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones –RITEL

Consideramos que este punto de la Agenda Regulatoria es muy relevante para el desarrollo de la competencia en los distintos sectores, porque facilita que el usuario tome decisiones informadas y óptimas respecto del servicio y el prestador a contratar más adecuado a sus necesidades. También celebramos su inclusión en el



documento porque ara el terreno para la llegada del Internet de las Cosas, aspecto resaltado por la consultoría contratada por la CRC con la Unión Temporal Arthur D. Little – Telbroad, en materia de PCA e IoT.

Estudio integral del RPU de servicios postales

En tanto que el núcleo temático de esta actividad consiste en el estudio y discusión de las medidas de protección a los usuarios de los servicios postales, esta no debe ser incluida en el presente eje, sino en el de ‘Bienestar de los usuarios’.

d) Innovación

Revisión del marco regulatorio para la gestión de riesgos de seguridad digital

Teniendo en cuenta que frente a este tema en particular ya existe un Documento Conpes, consideramos que el papel de la CRC no debe dirigirse a la revisión del marco regulatorio, sino a establecer acciones y medidas concretas.

Desafíos y oportunidades que nuevos modelos de negocio imponen a la neutralidad en la red

Frente a este último punto, consideramos muy importante señalar que este es el momento oportuno para que la CRC revise los términos bajo los que está planteada regulatoriamente la ‘Neutralidad en la Red’ en Colombia, con el fin de contrarrestar prácticas contrarias a la apertura de Internet, al bienestar de los usuarios, a la libre y leal competencia, e igualmente para adaptarse a las tendencias globales en el tema frente a las tres prácticas relacionadas: *zero rating*, *multi bit rate streaming* y *fast tracking*.

Siendo así, partiendo del desarrollo de la CRC de la neutralidad en la red, a través de la Resolución 3502 de 2011, planteamos como preocupante la forma en que se trató el subprincipio de *No Discriminación*, ya que resulta ser contradictoria su redacción, para finalmente concluir que “*los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a Internet podrán hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo a sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación*”. La norma citada, desafortunadamente deja la posibilidad de que los proveedores del servicio de Internet favorezcan la prestación de un servicio por parte de unos muy pocos proveedores de contenidos y aplicaciones con la capacidad suficiente para hacer este tipo de alianzas comerciales, dejando por fuera



a otros desarrolladores de servicios similares, incluso en detrimento de la industria TIC nacional.

Además, debe tenerse en cuenta que la anterior descripción no es una mera hipótesis, ya que este tipo de ofertas se están realizando día a día en el mercado colombiano. Por lo anterior, resulta urgente e importante el papel que la CRC adelante en pro de la neutralidad en la red.

Por último, como un comentario de forma y para que sea tenido en cuenta para próximos proyectos sometidos a consulta pública, se sugiere corregir las siguientes erratas: 'estatos' en la página 36 y 'inventivos', y 'geografía', en la página 35.

A la espera que las observaciones y comentarios sean tenidos en cuenta por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Cordialmente,

**DEPARTAMENTO DE DERECHO DE LAS TELECOMUNICACIONES
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA**