

CSTv-228/2023
Bogotá, noviembre de 2023

Doctor
NICOLAS SILVA
Director Ejecutivo
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES
Ciudad

Referencia: Comentarios Borrador Agenda Regulatoria 2024-2025 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones

Respetado Dr. Silva,

Desde la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO, respetuosamente y frente al asunto de la referencia nos permitimos presentar los siguientes comentarios con el fin de que, si así lo consideran desde la CRC los mismos sean tenidos en cuenta frente la agenda regulatoria 2024-2025, lo anterior en los siguientes términos:

1.) EJE BIENESTAR Y DERECHOS DE LOS USUARIOS Y AUDIENCIAS:

A.) ACTUALIZACIÓN DE MEDIDAS DE PARTICIPACIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS TELEVIDENTES, ESPECIALMENTE DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:

Entendemos que el proyecto regulatorio tiene como propósito generar y adoptar los mecanismos destinados a la actualización de medidas de participación y protección a la niñez y adolescencia. Sin embargo, consideramos importante realizar un análisis de las implicaciones que este proyecto generaría en relación con derechos constitucionales subyacentes.

De acuerdo con lo anterior, consideramos que una regulación frente a este tópico sin soporte suficiente podría convertirse en herramientas de censura y generan cargas regulatorias y económicas para los operadores de red por lo que las mismas deben garantizar, bajo los más estrictos criterios, la protección de los menores frente a los contenidos.

Adicionalmente es importante garantizar que estos elementos efectivamente se conviertan en la solución que permita que los contenidos y amenazas existentes en las redes no afecten de ninguna manera a los niños, niñas y adolescentes.

Es importante recordar la experiencia obtenida con el desarrollo de la Proyecto de Ley 600 de 2021 donde efectivamente se pretendía generar acciones en favor de la protección de los niños y adolescentes pero que desafortunadamente contradecían algunos derechos fundamentales y principios de neutralidad de red y responsabilidad de contenidos.

En el caso específico de la posible vulneración de los derechos fundamentales tales como la libertad de expresión, estos están protegidos por la Constitución, art. 20, y la Convención Interamericana de Derechos Humanos, art. 13, que prohíben la censura previa lo cual requiere un test tripartito que permita determinar la limitación a la libertad de expresión además Contradice jurisprudencia constitucional reiterada (T-391 de 2007, T-040 de 2013, T-277 de 2015, SU-420 de 2019 etc.) que reconocen el rol de la libertad de expresión y el rol de los Intermediarios de Internet en su protección, dado que estos deben mantenerse neutrales y no deben ser censores del contenido y también contradice el informe de la relatoría especial de libertad de expresión de la OEA "Internet y Libertad de Expresión" y la Declaración conjunta de los relatores de libertad de expresión de UE, OEA y África, que recomiendan no introducir medidas de bloqueo así:

En relación con el principio de neutralidad de red y responsabilidad por contenidos de terceros, se evidencio que el bloqueo de una URL o un dominio, independiente del fin que tenga, va en contravía del principio de neutralidad de la red, que está protegido por el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 y el artículo 2.1.10.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹, según los cuales el estado les garantiza a los ciudadanos no restringir el acceso y uso a cualquier contenido y/o aplicación a través de internet. Desde el punto de vista factico es imposible para los ISP vigilar todo lo que hagan sus usuarios. Los ISP no tienen la obligación de supervisar los datos que se transmitan o almacenen por parte de sus usuarios, ni una obligación general de realizar búsquedas activas de hechos o circunstancias que indiquen actividades violatorias a los derechos de autor ni cualquier otro tipo de actividad ilícita.

B.) MEDICIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES:

En relación con este proyecto regulatorio queremos reiterar que es fundamental realizar la medición de la calidad de estos servicios desde una perspectiva objetiva y no desde la perspectiva subjetiva del servicio basados en quejas y cifras que no reflejan ni la realidad ni la totalidad de los aspectos involucrados en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Como se ha mencionado con anterioridad a la CRC frente a este proyecto, la calidad de los servicios de comunicaciones desde el punto de vista del usuario no es uniforme y se ha evidenciado que así los operadores tengan un cumplimiento estricto de los factores objetivos contenidos en la norma, los usuarios consideran que la calidad del servicio no es la mejor.

Dado lo anterior, la CRC debe incluir aspectos meramente objetivos no obstante realizar el análisis tanto objetivo como subjetivo planteado, análisis que debe contemplar y determinar los factores no atribuibles a los operadores tales como cortes del flujo eléctrico, hurto de infraestructura o piratería, entre otros elementos que atienden a la realidad de la prestación de los servicios. De hecho, conforme los soportes que realizan los PRST respecto de estas situaciones, sería deseable que desde el Ministerio se compartiera esta información con otras entidades del Gobierno Nacional para demostrar cómo aspectos como los señalados, afectan la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

¹ **"ARTÍCULO 56. NEUTRALIDAD EN INTERNET. Los prestadores del servicio de Internet:** *No podrán bloquear, interferir, discriminar, ni restringir el derecho de cualquier usuario de Internet, para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio lícito a través de Internet. En este sentido, deberán ofrecer a cada usuario un servicio de acceso a Internet o de conectividad, que no distinga arbitrariamente contenidos, aplicaciones o servicios, basados en la fuente de origen o propiedad de estos. Los prestadores del servicio de Internet podrán hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación. (...)"*

A continuación, se presentan los siguientes comentarios específicos frente al proyecto.

1.) NECESIDAD DE INCORPORAR MAYOR INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN DEL RÉGIMEN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS:

Se advierte que, como se dijo en la parte inicial de este punto, existen factores externos que directamente afectan la calidad de la prestación de los servicios, lo cual no ha sido abordados por el regulador, situación que consideramos puede ser revisada para diferentes aspectos para lo que se hace necesario, reevaluar la identificación del problema.

En el anterior sentido, se solicitan un término o plazo mayor para la identificación de la totalidad de los factores relevantes y su inclusión como posibles elementos a ser tenidos en cuenta por parte de la Comisión al momento de la expedición del régimen de calidad.

2.) RECEPCION Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN ADICIONAL:

Dada la importancia de la regulación que se busca establecer, y como se discutido en las mesas de trabajo con la CRC, es conveniente aportar y consensuar información, observaciones y elementos complementarios que sean o puedan ser de utilidad para los análisis respectivos por parte de la CRC.

Lo anterior dentro del marco de simplificación y disminución de cargas a los operadores con el fin de buscar una regulación más eficiente. Por ende, la inclusión de medidas adicionales no debe complejizar el reporte de información de los indicadores de calidad o permitir la solicitud de información que los operadores desconozcan o no se pueda obtener de una fuente confiable.

Por último, la regulación debe buscar evitar que se generen diferencias en la interpretación con las autoridades de vigilancia y control, por lo que se considera necesario que en el desarrollo de las mencionadas mesas de trabajo se convoque también a las demás entidades del Estado.

3.) CONCERTACIÓN DE MEDIDAS CON EL SECTOR:

Uno de los aspectos principales a ser incluidos por la CRC, tiene que ver con la información que debe ser enviada a dicha entidad y a las entidades de vigilancia y control. Las normas actualmente aplicables no contemplan factores externos que directamente inciden en la aplicación de esta por parte de los operadores, lo anterior porque en su momento la falta de una discusión profunda impidió la búsqueda de soluciones efectivas frente a estos reportes que algunas veces hacen complejo los trámites al interior de los prestadores.

En vista de lo anterior y frente a la metodología a ser aplicada en lo sucesivo, se solicita como primera medida que los operadores tengan la oportunidad de revisar dicha metodología o instrumentos y que, posteriormente, estos puedan presentar los posibles inconvenientes y alternativas, permitiendo la generación de consensos frente a los reportes y los medios en que los mismos se presentan. Lo anterior permitirá que a futuro se simplifiquen los trámites tanto para los operadores como para las entidades del estado.

Dado lo anterior y con la finalidad de lograr este fin, solicitamos amablemente se realicen mesas de trabajo específicamente en relación con la metodología e instrumentos a ser usados frente al régimen

de calidad y se discutan con las partes interesadas las propuestas que, desde el sector, se tienen respecto a lo propuesto por el regulador.

4.) BALANCE ENTRE LAS CONDICIONES DE CALIDAD REQUERIDAS Y LOS OBJETIVOS DE PENETRACIÓN:

Los desafíos que existen para la reducción de dichas brechas y para conectar a la población que aún no tiene acceso depende de muchos factores y es necesario trabajar en atenderlos de manera coordinada. De la misma manera, es fundamental que las decisiones y acciones que se implementen para cumplir otros objetivos adicionales planteados para el sector por las autoridades no afecten los esfuerzos generados para incrementar la penetración del servicio y el acceso a toda la población.

Nuestras empresas afiliadas han realizado importantes inversiones para avanzar en estos últimos aspectos en un escenario complejo en el que se presentan restricciones considerables que van desde las condiciones geográficas del país, hasta la situación socioeconómica y cultural de regiones y poblaciones específicas. Se requiere de la continuidad y el incremento de dichas inversiones para alcanzar las metas, ambiciosas pero necesarias, que se han planteado las autoridades para conectar a la población, por lo que es crucial que las políticas en materia de calidad de servicio, en las que se incluyen el monitoreo, la medición y el cumplimiento de parámetros, no promuevan ni generen condiciones desfavorables en la materia. Como explica GSMA:²

Las regulaciones que impactan en los precios de bienes y servicios son políticas públicas de índole regresiva, ya que afectan la capacidad de ofrecer una gama más amplia de servicios que se ajusten a las distintas demandas y así permitan mejorar el bienestar, en particular de las clases de menor renta. Obligaciones inapropiadas de calidad benefician a los que ya tienen acceso, a costa de retrasar el ingreso, o simplemente dejar fuera, a aquellos que no lo tienen. Es decir, tienen un efecto en la distribución de la riqueza, ya que aumentan su concentración en las clases de mayor renta.

Regulaciones excesivas en materia de calidad -considerando además la existencia de múltiples factores que pueden afectar al servicio y no son controlables o atribuibles a los operadores, principalmente en zonas de difícil acceso- tienen un impacto directo en la estructura de costos y en los planes de inversión de los oferentes. De esta manera, con este tipo de regulación se puede generar dos fenómenos específicos: una menor oferta de servicios, ya que el incremento de los costos reduciría los recursos que se podrían invertir para desplegar redes y ampliar cobertura; o bien, un incremento de los precios, con expectativas de reducción menos viables a través del tiempo, debido a que los costos generados por la regulación en materia de calidad se mantendrían de manera uniforme conforme se incrementa el número de usuarios

De esta manera, es muy importante considerar que en la regulación aplicable en materia de calidad se mantenga un balance adecuado que considere la revisión de las condiciones de calidad, pero sin afectar los esfuerzos y los planes que se generan para ampliar la penetración. Al tener como prioridad el cierre de la brecha digital resulta fundamental tener en cuenta siempre que "la falta de acceso a un bien o servicio, es la peor calidad que ese bien o servicio puede tener".³

² Ibid, p. 14.

³ GSMA (2015). Calidad de los servicios móviles. Un trabajo continuo para la mejora continua, p. 10. Extraído el 27 de julio de 2021 de: <https://tinyurl.com/yzwu8cl9>.

2.) MERCADOS Y COMPETENCIA:

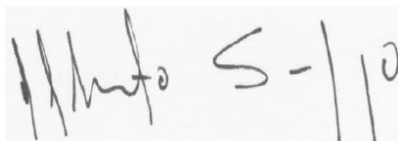
A.) ANÁLISIS DE MERCADOS DE TELEVISIÓN

El regulador debe considerar que la industria de la televisión está en continuo cambio más aún teniendo en cuenta que existen actualmente nuevos jugadores, hábitos de consumo, tecnologías entre otros que requieren ser estudiados a fondo por parte del regulador.

Como ya se dijo es imprescindible contar con un análisis integral e incluir en dicho estudio el rol de los OTT y su influencia en el mercado audiovisual del país, debido a que es innegable que la participación actual en el mercado audiovisual de los OTT y que en algunos casos pasaron de ser servicios complementarios a sustitutos como en otros servicios se ha dado esto impactando directamente a este mercado por lo cual consideramos y los mismos deben considerarse como actores relevantes que influyen en este mercado.

De esta manera y considerando que actualmente se pueden detectar asimetrías regulatorias que no permiten actualmente contar con una "*cancha nivelada*" y en consideración a las limitaciones legales de la CRC consideramos que las alternativas regulatorias deben estar encaminadas a la desregulación del mercado audiovisual, con la consecuente simplificación normativa, nivelando el campo de juego respecto a los operadores tradicionales y estos nuevos jugadores.

Cordialmente



ALBERTO SOLANO VANEGAS
Director Cámara TIC y TV
ANDESCO