

116740000G-0023

Bogotá, 30 de septiembre de 2.011

Doctor

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Ciudad

Asunto: Comentarios al documento de consulta pública sobre la Neutralidad en Internet

Doctor Lizcano:

Telefónica agradece la oportunidad de contribuir a esta consulta de la Comisión de Regulación sobre la Neutralidad en Internet en Colombia y valora la iniciativa de la entidad en este campo.

En esta ocasión iniciamos con una introducción sobre los temas planteados en el documento de consulta pública, continuamos con unas precisiones al debate de neutralidad de red, seguidos de algunos comentarios adicionales a las experiencias internacionales más relevantes; la presentación de antecedentes del caso colombiano, luego pasamos a exponer la posición de Telefónica, y finalizamos dando respuesta al cuestionario planteado.

1. Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones ha publicado un documento de consulta pública sobre la Neutralidad en Internet, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 56 de la Ley 1450, por medio de la cual se ha expedido el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014.

El primer capítulo expone brevemente cómo los puntos de vista de los distintos agentes involucrados han llevado a que se presenten diversas opiniones frente al concepto de la naturaleza libre de Internet.

A continuación revisa el contexto internacional. De las doce experiencias analizadas, se citan con mayor profundidad las de Estados Unidos y la Unión Europea. En el primer caso, describe los cuatro principios que tienen los usuarios de Internet desde 2005: libertad de acceder a contenidos legales, de utilizar cualquier aplicación, y de conectarse mediante cualquier dispositivo que no atente contra la seguridad de la red; y el derecho de obtener información del plan de servicios que el usuario desea contratar.

Luego hace mención a que en 2009 la Comisión Federal de Comunicaciones - FCC añadió dos libertades más a la declaración de la política de Internet, el principio de no discriminación, por el cual los proveedores de acceso a Internet no pueden discriminar a los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCAs), aunque pueden llevar a cabo una “gestión de red razonable”, y el principio de transparencia por el cual los proveedores de acceso a Internet deben revelar sus prácticas de gestión de red a los consumidores, a los Proveedores de Contenido y a la FCC.

En cuanto a la Unión Europea, la CRC menciona el pronunciamiento que en 2009 adoptó la declaración de Neutralidad de Red. En este documento se destaca la posibilidad de que los operadores ejecuten procedimientos de gestión de red, dado el crecimiento exponencial del tráfico; el refuerzo de requisitos de transparencia, y la necesidad de evitar la degradación de los servicios y la obstaculización del tráfico en las redes públicas.

También cita un proyecto de resolución del Parlamento Europeo, que reafirma la necesidad de preservar el carácter neutral y abierto de Internet, pero sin necesidad de intervenciones regulatorias adicionales. Se reconoce que la gestión del tráfico razonable es necesaria para garantizar que la conectividad del usuario final no se vea afectada por la congestión de la red, y se pide transparencia con respecto a las prácticas de gestión de red aplicadas. Así mismo, se considera que la calidad del servicio y la facilidad de cambio de proveedor, son condiciones necesarias para asegurar a los usuarios la libertad de elección.

La consulta continúa haciendo referencia a los elementos de la cadena de valor de Internet según AT Kearney: los derechos de contenido, los servicios en línea, los servicios operativos y tecnológicos, la conectividad, y los dispositivos y aplicaciones.

Además incluye los comentarios a la consulta de la Comisión Europea de Junio de 2010. Destacamos las referencias de Comisión de Regulación sobre la intervención de Deutsche Telekom, en las que sostiene que la priorización, la calidad del servicio (QoS) y la diferenciación tarifaria por velocidad de acceso se pueden dar en un entorno de Neutralidad en la Red, siempre y cuando no se apliquen de manera anti-competitiva, y soportan una Internet abierta y con libertades.

Posteriormente se plantea el debate en términos de derechos fundamentales de protección contra la discriminación y la falta de libertad de elección. Presenta la posición de los PCAs en contra el bloqueo de servicios, aplicaciones y contenidos; y la de los proveedores de acceso a Internet (ISPs) que argumentan los beneficios de la gestión de tráfico. Sobre la posición de los consumidores, hace un resumen de los aportes de dos asociaciones de Estados Unidos. Finalmente se plantean las nueve preguntas para comentarios del sector.

2. El debate de Neutralidad de Red

Para Telefónica el debate sobre la Neutralidad de Red (NN) trata sobre la necesidad y los términos concretos para mantener el carácter abierto de Internet, es decir, para preservar el derecho de los usuarios al acceso libre y no discriminatorio a los contenidos, servicios y aplicaciones disponibles a través de las redes de acceso.

En 2005 se inició en Estados Unidos desde donde se dio a conocer. Se planteó como un debate político, en el que se estaba decidiendo sobre la libertad de los ciudadanos y los derechos civiles sobre protección ante la discriminación, libertad de pensamiento y de expresión, y creó mucha confusión en el resto del mundo.

Es importante señalar que hoy en día existe un consenso general con respecto a la importancia social y económica de preservar el carácter abierto de Internet, y por tanto, en defensa de los derechos de los usuarios, centrándose las diferencias entre los agentes involucrados en los principios y medidas a adoptar para conseguir tal objetivo. Estamos de acuerdo con la importancia social y económica de preservar el carácter abierto de Internet, respetando el derecho de los usuarios al acceso libre a los contenidos, servicios y aplicaciones disponibles en Internet.

Por otro lado, Telefónica reconoce la importancia de mantener el carácter abierto de Internet y defienden asimismo la necesidad de dar respuesta al enorme incremento del tráfico y a los diferentes requisitos de calidad de los distintos tipos de contenidos transmitidos como voz, video, texto, etc. mediante unas prácticas de gestión de tráfico justas que permitan la prestación de manera eficiente en costes y con la adecuada garantía de calidad, del número creciente de contenidos, aplicaciones y servicios prestados a través de Internet.

Para dar respuesta a estas necesidades, se considera más apropiado la aplicación de principios generales en lugar de regulación específica así como la utilización de las leyes de defensa de la competencia para remediar cualquier práctica anticompetitiva o de falta de transparencia.

3. Comentarios generales al documento de consulta pública

En este apartado buscamos complementar brevemente la información ya recopilada por la Comisión así:

Estados Unidos. Aunque la consulta expone ampliamente la experiencia de ese país, nos parece pertinente comentar en adición, apartes del acuerdo entre Google y Verizon de 2007; los principios de diferenciación en precios y el trato diferencial para redes móviles de la orden de la FCC de diciembre de 2010; y las prácticas de AT&T sobre “fair use”:

- (1) En agosto de 2010 Google y Verizon llegaron a un acuerdo que supuso un importante giro en el debate en ese país, tomando en cuenta que Google desde 2007 había enfocado la neutralidad de red en garantizar el carácter abierto de Internet. El acuerdo demuestra que la gestión de red y la diferenciación en los nuevos servicios, no son incompatibles con los principios de la neutralidad de red¹.
- (2) La FCC aprobó el 21 de diciembre de 2010 la Orden para garantizar una Internet abierta y libre. En la norma, cuatro de los elementos ya existían en el debate: transparencia, no bloqueo, no discriminación, y gestión razonable. Se incluyeron dos nuevos, no mencionados en el documento de consulta de la CRC: la diferenciación en precios, que reconoce la importancia de la innovación empresarial para promover la inversión y el uso eficiente de las redes, incluidas medidas para la fijación de precios basada en el uso; y el trato diferencial para redes móviles, para las que desarrolla los principios de transparencia y no – bloqueo, sin que les aplique el de no - discriminación.
- (3) Una medida tomada por AT&T marca una nueva etapa sobre políticas de “fair access” o uso aceptable. Desde el 2 de mayo, ha notificado a sus usuarios que ha impuesto un tope de uso de 150 GB al mes para sus clientes de las redes legado de DSL, y un tope de 250 GB al mes para los clientes de U –verse, el servicio FTTN que incluye acceso de banda ancha e IPTV. La práctica es usual en los planes inalámbricos, aunque en la red fija solo se habían llevado a cabo ensayos por parte cableros como Time Warner o Cox, y el mismo AT&T.

AT&T se ha enfocado en la transparencia al poner en práctica su plan. Ha notificado a sus clientes de forma proactiva cuando estos superan el 65%, 90% y 100% de la asignación de uso mensual, y les brinda herramientas on line para hacer trazabilidad. Según cifras internas, su promedio de clientes DSL usa cerca de 18 GB al mes, y los cambios impactarán solo al 2% de todos sus clientes de DSL. La iniciativa de AT&T se ajusta al contexto de la Orden de diciembre de 2010, que da una mayor certeza a la aplicación de topes en el uso². Según la FCC el texto adoptado no impide que los proveedores de banda ancha cobren a los clientes en función del uso que le dan a la red³.

¹ Sobre la no discriminación: “*BB Internet access service providers would be prohibited from engaging in undue discrimination against any lawful Internet content, application, or service in a manner that causes meaningful harm to competition or to users. Prioritization of Internet traffic would be presumed inconsistent*”. *Google Public Policy Blog*.

Sobre los nuevos servicios: “*A BB Internet access service provider could offer additional or differentiated services. Such services would have to be distinguishable in scope and purpose from BB Internet access service, but could make use of or access Internet content, applications/services and could also include traffic prioritization*” *Google Public Policy Blog*.

² El párrafo 72 indica que prohibir la fijación de precios diferenciados o basados en el uso y obligar a que todos los suscriptores pagaran lo mismo por la banda ancha, haría que los usuarios menos intensivos subsidiaran a los mas intensivos impidiendo que se den los incentivos para fomentar el uso eficiente de las redes.

³ “ (...) *prohibiting tiered or usage-based pricing and requiring all subscribers to pay the same amount for broadband service, regardless of the performance or usage of the service, would force lighter end users of the network to subsidize heavier end users. It would also foreclose practices that may appropriately align incentives to encourage efficient use of networks. The framework we adopt today does not prevent broadband providers from asking subscribers who use the network less to pay less, and subscribers who use the network more to pay more*”.

Reino Unido. En este caso, estimamos conveniente agregar que al cerrar la consulta pública, OFCOM concluye que no es necesario establecer medidas ex ante específicas ya que la regulación sectorial y de competencia le dan las herramientas necesarias y que pondrá especial atención en dos aspectos: la facilidad de cambio de proveedor; y la transparencia, entendida como que el cliente tenga información completa sobre los servicios que está contratando. En paralelo los operadores han avanzado en el desarrollo de un Código de Buenas Prácticas sobre Transparencia en la Gestión de Red que fue firmado en marzo de 2011 por aquellos que tienen el 90% de los clientes de banda ancha fija y el 60% de los clientes móviles en ese país.

Países Bajos. En este caso, debemos señalar en relación con la Ley de Neutralidad, es que no ha sido aceptada sino que está en trámite parlamentario, y que el 16 de junio, ETNO, GSMA y Cable Europe enviaron una carta conjunta a la Comisaria Kroes indicando que las propuestas excedían el marco regulatorio comunitario, y advirtiéndole sobre los efectos que traerían tales restricciones a los usuarios y al sector.

Otros países de Latinoamérica. A manera de complemento a lo ya presentado por la Comisión, hay que mencionar que el reglamento de Chile considera la transparencia, la no discriminación, y la gestión de tráfico, siempre y cuando no afecte la competencia; y reconoce un tratamiento diferenciado entre la red fija y la móvil, y por tanto permite distinguir las mediciones de calidad del servicio de conectividad a Internet por separado.

4. POSICION DE TELEFONICA

Sea lo primero señalar que Telefónica comparte la importancia social y económica de preservar el carácter abierto de Internet, respetando el derecho de los usuarios al acceso libre a los contenidos, servicios y aplicaciones disponibles en Internet así como a recibir los servicios con la calidad demandada.

La posición de Telefónica ante el debate de la NN se basa en las siguientes consideraciones:

- La necesidad de separar el debate de NN del debate político vinculado a las libertades de los usuarios en Internet y otras discusiones emergentes asociadas al desarrollo de nuevos modelos de negocio y a la evolución de Internet.
- La inconveniencia de introducir medidas regulatorias adicionales a las existentes que es a su vez innecesaria y no apropiada para dar respuesta a la evolución de Internet.
- Nuestro firme compromiso con la protección de los derechos de los usuarios y su capacidad de elección.
- La gestión de tráfico y red como condición necesaria para asegurar la integridad de red y calidad de servicio y permitir la diferenciación de los servicios de acceso a Internet adaptándolos a las necesidades de los usuarios, sujeto a las garantías de transparencia y de no realización de prácticas con fines anticompetitivos. Todo esto con el objetivo de disponer de una oferta comercial de acceso a internet diferenciada en precio y características técnicas y comerciales.

Debe reconocerse nuestro derecho a gestionar las redes y a diferenciar los servicios de acceso a Internet para adaptarlos a las necesidades de los usuarios y a los requisitos de las aplicaciones. Este derecho nos asiste como proveedores de redes para el acceso a Internet. En tanto cada servicio o aplicación tiene características diferentes e inherentes a su funcionamiento, como operador debemos estar en capacidad de reconocer el tráfico y gestionarlo de manera que el usuario final perciba un servicio de calidad adecuada. En la red concurren diferentes servicios con diferentes requerimientos de calidad, de acuerdo con las normas UIT. Las disposiciones UIT deben ser tenidas en cuenta de conformidad con el principio de neutralidad tecnológica contenida en el numeral 6 del artículo 2º de la Ley 1341 de 2009 y de acuerdo con las leyes 46 de 1985 y la 252 de 1995

- La libertad de los agentes de la cadena de valor de Internet para establecer acuerdos respetando el marco de libre competencia.
- La aceptación de todos los agentes de la cadena de valor de los principios de transparencia y no discriminación con fines anticompetitivos.

Telefónica considera de suma importancia el principio de transparencia en la oferta comercial, para facilitar la comparabilidad de los servicios de acceso a Internet disponibles en el mercado por parte de los usuarios, especialmente para las ofertas que incluyen características diferenciadas en precios o prestaciones, incrementando así su capacidad de elección.

Además de las iniciativas regulatorias para fomentar la transparencia, consideramos que una implementación proactiva de este principio por parte de todos los agentes basada en un mecanismo de auto-regulación como alternativa a una regulación ex ante, es esencial para mantener el carácter abierto y adaptativo de Internet.

En conclusión desde la perspectiva de Telefónica como operador de red planteamos el reconocimiento de nuestra libertad de actuación, sujeta a las normas de defensa de la competencia, para:

1. Ofrecer servicios de acceso a Internet diferenciados comercialmente – en términos de calidad, perfil de usuario o precio- y adaptados a los requisitos de las aplicaciones
2. Establecer precios diferenciados a diferentes niveles de calidad de servicio y tipos de tráfico en la interconexión con otros operadores y los proveedores de contenidos y aplicaciones,
3. Desarrollar libremente nuevos modelos de negocio que permitan el desarrollo sostenible de Internet a largo plazo.

Con base en lo anterior, Telefónica considera que el principio de no discriminación no debe interpretarse de forma restrictiva de manera que dificulte la posibilidad de alcanzar acuerdos comerciales, en términos de diferenciación en calidad de servicio o acuerdos en exclusividad, con otros operadores de red y con proveedores de contenidos y aplicaciones. Este tipo de acuerdos pueden ser beneficiosos para los usuarios y para la sostenibilidad a largo plazo de los agentes presentes en Internet.

5. Antecedentes del caso colombiano

En Colombia, la Ley 1450 de 2011, por medio de la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo que regirá hasta 2014, ha establecido el mandato a CRC de reglamentar en un ajustado plazo la neutralidad de red.

Desde el punto de vista de Telefónica el marco regulador sectorial y la regulación de defensa de la competencia colombianos garantizan los derechos de los usuarios y hacen innecesario el desarrollo de una regulación específica vinculada a la neutralidad de red. Por otra parte, el desarrollo de una regulación de neutralidad de red debe realizarse con toda cautela para evitar que tal regulación pueda resultar no apropiada para dar respuesta a la evolución de un mercado, como es el de Internet, aún en desarrollo y lo que es más, pueda poner en peligro la masificación de los servicios de acceso a Internet.

6. Respuesta a las preguntas planteadas por la CRC

i). ¿Qué prácticas considera usted que realizan actualmente los proveedores de acceso a Internet, tales como bloqueo de contenidos, degradación injustificada de la velocidad de acceso, afectación en la calidad del servicio sobre ciertos contenidos y aplicaciones, entre otras, que puedan afectar la neutralidad en Internet?

R/.Telefónica está totalmente de acuerdo con que Internet es una plataforma esencial para llevar a cabo la participación cultural, política, y social de la ciudadanía, y apoya que los usuarios puedan ejercer sus derechos en Internet, en concreto, la libertad de expresión, el pluralismo y la diversidad cultural, así como el acceso a contenidos legales, y a ejecutar aplicaciones en el dispositivo de su elección.

Como proveedor del servicio de acceso a Internet, Telefónica mantiene un compromiso con sus clientes en cuanto a la no realización de prácticas anticompetitivas en general, y en particular, en lo que se refiere a bloqueo de contenidos, degradación injustificada de la velocidad o afectación de la calidad del servicio de acceso a Internet.

ii) ¿Qué tipo de prácticas de gestión de tráfico que realizan los proveedores de acceso a Internet considera justificadas y cuáles no?

R/. Telefónica tiene un firme compromiso con la protección de los derechos de los usuarios, y cree en la capacidad y la necesidad de implantar proactivamente prácticas de gestión de tráfico que garanticen los principios de transparencia y no discriminación y que ayuden al uso eficiente de la red, y a asignación de los recursos a cada usuario considerando las necesidades de cada segmento de clientes.

La realización de prácticas de gestión de tráfico es esencial para prevenir la congestión de las redes, y ofrecer a los usuarios un adecuado nivel de calidad de servicio de acceso a Internet, teniendo en cuenta las necesidades cambiantes de los nuevos servicios y el cambio los patrones de consumo de los clientes. Asimismo, cada servicio o aplicación de internet puede necesitar un determinado nivel de calidad, y por ello es necesaria una gestión de tráfico y red para optimizar la experiencia del cliente.

Uno de los principales objetivos de la gestión de tráfico y red es que el prestador del servicio de acceso a Internet pueda evitar la congestión de tráfico considerando las restricciones temporales de capacidad. Las redes de telecomunicaciones comparten recursos y se dimensionan siguiendo criterios estadísticos de uso. La probabilidad de congestión para una determinada demanda y calidad de servicio deben ser sometidas a una revisión periódica, ya que los patrones de uso cambian muy rápidamente.

Como ejemplo de lo anterior, en los últimos años se ha evidenciado un aumento en el tráfico de datos, por lo que la demanda por recursos de red crece muy rápidamente debido al cambio en los patrones de consumo (con el caso de mayor consumo de contenido audiovisual del tipo "youtube"). Por lo tanto, la importancia de las técnicas de gestión de tráfico crece también, pues la posibilidad de aumentar la capacidad instalada se ve especialmente limitada debido a distintos factores, como la disponibilidad y en ocasiones escasez de espectro para las redes móviles.

En conclusión, la gestión del tráfico es esencial para garantizar la disponibilidad de la red en beneficio de los clientes.

iii) ¿Qué mecanismos asociados con la gestión de tráfico se encuentran hoy implementados por parte de los proveedores de acceso a Internet?

vi) ¿En la actualidad que formas de priorización de tráfico están siendo utilizadas?

R/. Tomando en cuenta que la priorización del tráfico es un caso particular de gestión de tráfico, hemos agrupado la respuesta a estas dos preguntas.

Sería arriesgado hacer un único listado de todos los tipos de gestión de tráfico que llegaren a necesitarse; lo que es evidente es que se hace necesario introducir técnicas de gestión de tráfico para mejorar la experiencia del usuario y hacer un uso más eficiente de los recursos de las redes, especialmente las móviles.

A continuación comentaremos algunos ejemplos de prácticas de gestión comúnmente utilizadas en servicios fijos y móviles y qué pasaría si se dejaran de realizar:

1. Gestión de ancho de banda: Consiste en administrar la capacidad de la red, debido a que ésta tiene un límite máximo de ancho de banda que pueden ocupar los clientes, tanto en la subida de datos como en la descarga. Esta restricción no es uniforme en toda la red, sino que se presenta sólo en algunas partes de ella. Cuando el ancho de banda total que ocupan todos los clientes se acerca al máximo que permite esa parte de la red, las comunicaciones del tipo "tiempo real" (tales como Telefonía IP o juegos on-line) podrán hacer uso del ancho de banda que demandan, en menoscabo de las comunicaciones del tipo "Intercambio de Archivos" (File Sharing). Estas últimas son aquellas en que el cliente puede esperar o dejar descargando archivos, como las descargas del tipo Peer to Peer (P2P) o descarga directa de archivos.

Si el ancho de banda total usado por las comunicaciones del tipo tiempo real llega al máximo que permite esa parte de la red, las comunicaciones del tipo "Intercambio de Archivos" quedan con una menor prioridad, lo que no ocurre cuando el consumo total está por debajo del máximo que permite esa parte de la red.

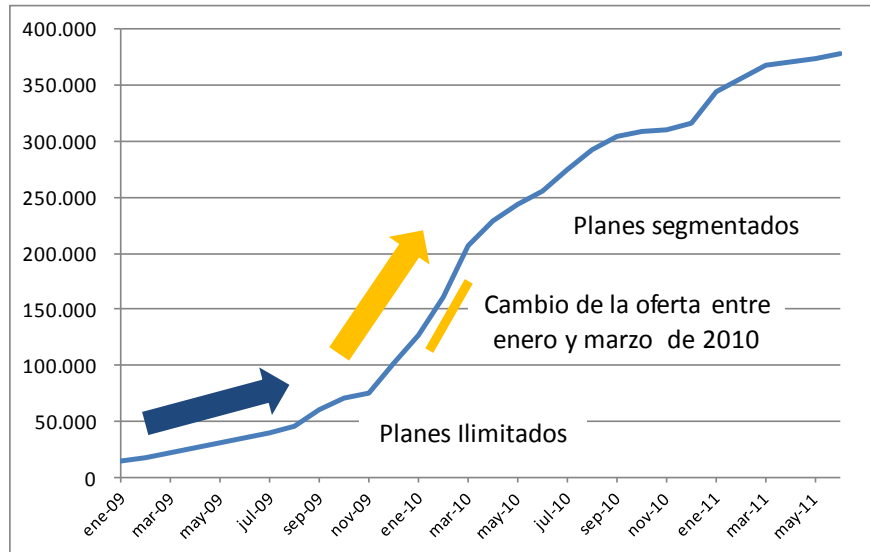
Si esta práctica de gestión de red dejara de realizarse se menoscabaría la experiencia de navegación de todos los clientes, ya que "todas" las comunicaciones, y no solo las del tipo "Intercambio de Archivos" se verían afectadas en los momentos en que el tráfico de los clientes ocupe la capacidad máxima de la red, y se produciría una lentitud generalizada del servicio de acceso a Internet

2. Bloquear ciertos contenidos (spam): Consiste en bloquear algunas puertas de entrada lógicas desde Internet al PC del cliente (los denominados "Puertos") que normalmente los ocupan los hackers para transmitir virus, alterar la información en los computadores de los clientes y/o enviar correo Spam. El bloqueo se realiza tanto en el sentido de subida como en el de bajada. Esta medida se enmarca dentro de las acciones para preservar la seguridad de la red y de los usuarios. El bloqueo es general y no es factible aplicarlo en forma selectiva cliente a cliente.

Si esta práctica de gestión de red dejara de realizarse, habría un aumento de fallas en los equipos de los clientes, ya que serían infectados por virus por parte de los hackers.

3. La gestión de tráfico es condición necesaria para permitir el establecimiento de formas innovadoras de producir y distribuir los servicios, por ejemplo, con diferentes calidades y precios. La gestión del tráfico y la diferenciación de servicios está siendo fundamental para establecer el ambiente competitivo. La falta de diferenciación podría actuar como un freno a la innovación de servicios, en detrimento de los consumidores y los proveedores de servicios. En el diseño de políticas no debería eliminarse este factor clave que las firmas usan para diferenciarse.

En relación con este último punto y en particular en Internet Móvil, gracias a la gestión de tráfico y la aplicación de técnicas de segmentación de mercado, Movistar Colombia ha podido contribuir de manera notable en la masificación del acceso a Internet móvil. En un mercado que da claras señales de comportarse de forma competitiva, hemos pasado de 268 mil planes de data cards y teléfonos móviles comprados por personas en marzo del año pasado, a 689 mil en junio de este año, con una contribución muy importante en el crecimiento de 2,2 veces que ha experimentado el total de este tipo de suscriptores de acceso a Internet móvil. El cambio de tendencia en el número de abonados finales de data cards en virtud de la modificación de la oferta se puede apreciar a continuación:



Este crecimiento ha sido posible gracias a la evolución en nuestro portafolio. Antes de enero de 2010 vendíamos únicamente planes ilimitados de acceso a Internet Móvil, mientras que actualmente es posible ofrecerle a cada cliente, de forma transparente, justo lo que necesita activando el paquete que desee, a través del terminal inteligente que elija y adaptándose a la capacidad de pago de este cliente.

En un país que tiene amplios sectores de la población con ingresos relativamente bajos, la existencia de planes diferenciados permite que los clientes cuenten con Internet en su celular prepago desde \$900 diarios. A continuación mostramos nuestra oferta de paquetes de Internet móvil disponible en el sitio Web de Movistar:

Paquetes de Internet

Usa todo lo que quieras sin pagar un peso más.

No tienes que cambiar tu celular ni tu plan actual para activarlos.

Puedes activar el paquete de mail+chat, redes sociales o navegación, sin plan de voz. Si quieres hablar, puedes recargar.

Actívalos marcando #270
o ingresa en www.movistar.co

Paquete Mail	Paquete Chat	Paquete Mail + Chat	Paquete Redes Sociales incluye Mail + Chat	Paquete Navegación
<p style="font-size: x-small;">Lleva tu mail a todas partes en tu Movistar.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;"> </div> <p style="font-size: x-small;">Incluye todos tus correos</p> <p style="font-size: x-small;">Por sólo \$9.900 mensuales. Ni un peso más</p>	<p style="font-size: x-small;">Chatea todo el día sin parar.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;"> </div> <p style="font-size: x-small;">Incluye todos tus chats</p> <p style="font-size: x-small;">Por sólo \$9.900 mensuales. Ni un peso más</p>	<p style="font-size: x-small;">Entra a tus cuentas de mails y chats preferidos.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;"> </div> <p style="font-size: x-small;">Incluye todos tus correos y chats</p> <p style="font-size: x-small;">Por sólo \$15.900 mensuales. Ni un peso más</p>	<p style="font-size: x-small;">Accede a tus redes sociales, mails y chats todo el día, todos los días.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;"> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;"> </div> <p style="font-size: x-small;">Incluye todas tus redes sociales</p> <p style="font-size: x-small;">Por sólo \$19.900 mensuales. Ni un peso más</p>	<p style="font-size: x-small;">Navega en internet sin parar.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;"> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;"> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;"> </div> <p style="font-size: x-small;">Incluye todos tus sitios favoritos</p> <p style="font-size: x-small;">Por sólo \$23.900 mensuales. Ni un peso más</p>

iv) ¿Las prácticas que rigen la gestión de tráfico deberían ser las mismas tanto para redes fijas como para redes móviles? ¿En qué consisten las diferencias, si las hay?

R/. A pesar de que los principios de gestión de tráfico y red (transparencia y no discriminación) son comunes indistintamente a la tecnología de red, no obstante, difieren en la aplicación de prácticas y criterios en función del tipo de red de acceso dependiendo de sus distintas características y consiguientes limitaciones técnicas.

En particular, las redes móviles y de cable (HFC) se caracterizan por tener una red de acceso compartida, en contraposición a las redes xDSL o FTTx que tienen una red de acceso a cliente dedicado.

Considerando lo anterior, cada tipo de red de acceso requiere prácticas y criterios de red concretos adaptados a sus características y limitaciones intrínsecas. Entre ellas podemos mencionar por ejemplo:

- En redes móviles, la disponibilidad de espectro y las condiciones de propagación.
- En redes fijas, la diafonía entre pares de cobre, distancia del bucle a la central en el caso de las redes XDSL y, el grado de concentración de usuarios de red como elemento de diseño en las redes de cable (HFC).

En conclusión, dependiendo de la red de acceso son necesarias diferentes prácticas y criterios que eviten la congestión del tráfico en la red en beneficio del conjunto de los usuarios.

v) ¿Qué prácticas de gestión de tráfico considera usted que si deben ser aplicadas en las redes IP de tipo NGN, pero que no pueden/deben ser aplicadas en el caso específico del servicio de acceso a Internet?

R/. Las prácticas de gestión de tráfico se establecen según las características y requisitos de cada servicio final ofrecido al cliente que puede o no ser prestado utilizando una red multiservicio IP NGN sobre el mismo acceso. Por ejemplo, para un cliente dado no son equiparables las prácticas de gestión de red necesarias para ofrecer una red privada virtual que las prácticas de gestión de red necesarias para ofrecer el servicio de acceso a Internet, a pesar de que ambos servicios se ofrezcan a través un único par de cobre.

vii) ¿Los proveedores de contenidos y aplicaciones realizan algún tipo de práctica para priorizar sus servicios? ¿Dicha práctica ha generado algún impacto en la cadena de valor de Internet?

R/. Los proveedores de contenidos y aplicaciones al igual que los proveedores de acceso a Internet buscan optimizar la calidad en la entrega de contenidos y aplicaciones a sus usuarios. Para ello los proveedores de contenidos y aplicaciones utilizan, entre otros, CDNs o acuerdos de peering privado con los operadores de red. La utilización de estos medios permite mejorar la experiencia del usuario en algunas de sus aplicaciones y contenidos sin por ello degradar la calidad de los restantes servicios y aplicaciones disponibles en Internet que no hacen uso de estas facilidades.

Es interés común del conjunto de los agentes de internet y en particular de los proveedores de contenido y aplicaciones como de los proveedores de acceso a Internet, el lograr la mejor entrega posible de los servicios en Internet a los usuarios finales.

viii) ¿Qué tipo de planes de acceso a Internet pueden ser contrarios a la neutralidad de red?

Entendiendo que existen las adecuadas condiciones de competencia en el mercado de acceso a Internet, al estructurar nuestra oferta, consideramos que los usuarios tienen que estar informados sobre las diferentes opciones y paquetes, para que puedan elegir el producto que mejor se adapte a sus necesidades en términos de calidad y precio. Los requisitos de transparencia deben ser compatibles con nuestra capacidad para modificar las técnicas de gestión de tráfico cuando se requiera, para adaptarse a los cambios en los patrones de consumo de los clientes.

ix) **¿Considera que los proveedores de acceso a Internet brindan información suficiente sobre las características y limitaciones de sus diferentes planes de acceso a Internet, incluidas las prácticas de gestión realizadas? ¿Qué información considera que deberían suministrar a sus usuarios para hacer transparentes las prácticas de gestión de tráfico en su red?**

Teniendo en cuenta el difícil equilibrio entre la total transparencia en la oferta comercial por parte de los operadores y la adecuada comparabilidad de ofertas por parte de los clientes, consideramos que ofrecer un exceso de información junto a un elevado nivel de complejidad técnica puede comprometer en lugar de facilitar la toma de una decisión informada por parte del cliente.

En este sentido, un marco ex ante unidireccional basado en un conjunto de obligaciones de información al mercado, podría entorpecer la adaptación progresiva del ejercicio de la transparencia a la esperada respuesta del mercado, no siendo adecuados al usuario medio.

Por este motivo, propugnamos la adecuada flexibilidad en el ejercicio de la transparencia y la autorregulación del sector en la entrega de información a los clientes adaptándola periódicamente en función de las necesidades que vaya planteando la evolución del mercado.

Actualmente nuestra promesa de venta se basa en los Paquetes de Internet, los Planes Abiertos, y los Planes Controlados que aparecen en nuestra página Web y que se muestran a continuación. En todos ellos aplicamos la transparencia para que el cliente conozca y entienda las condiciones de la oferta comercial, y de forma clara y sencilla mostramos para el cliente las características del servicio de acceso a Internet, y la velocidad y calidad ofrecida. Todo ello con el fin de que el usuario pueda elegir, de entre todas las ofertas comerciales disponibles, aquella que considere más adecuada en relación con su perfil de uso, calidad y precio:

Con los planes de internet móvil controlados movistar sólo pagas lo que quieres navegar. Ni un peso más.

Plan XS	Ideal si te conectas algunos días para chatear y enviar algunos correos.	500 MB	\$23.900
Plan S	Chatea algunos días, envía correos y visita tus redes sociales.	1 GB	\$30.900
Plan M	Ingresa a tus chats, correos, redes sociales y navega en algunas páginas.	2 GB	\$39.900
Plan L	Conéctate todos los días a tus chats, correos, redes sociales, y visita videos.	3 GB	\$52.900
Plan XL	Ingresa a tus chats, correos, redes sociales y navega las páginas que quieras.	5 GB	\$67.900
Plan XXL	Chatea, Navega, juega y hasta escucha música en línea.	10 GB	\$99.900

Velocidad de hasta 1.4Mbps sujeta a cobertura de 3.5G. Navegación adicional sujeto a recarga. Aplican condiciones y restricciones.

El cliente debe poder elegir aquella oferta comercial que mejor se adapte a sus necesidades de servicios de comunicación, según sus necesidades de calidad y en precio. Esta libertad debe venir acompañada de una total transparencia en las condiciones de la oferta comercial, en cuanto los servicios ofertados, y la calidad de servicio ofrecida.

Pero solo una gestión adecuada de red puede garantizar el compromiso adquirido con cada cliente. Es preciso realizar una asignación equilibrada y justa de recursos entre los diferentes perfiles de usuarios para cumplir con los compromisos adquiridos. En caso contrario, sólo una pequeña porción de usuarios consumiría la mayor parte de la capacidad disponible, afectando negativamente al resto, con lo cual, la mayoría de usuarios estaría subsidiando a un pequeño grupo con un uso intensivo de banda ancha.

Finalmente, esperamos que nuestras apreciaciones resulten de utilidad para los propósitos que ha motivado la publicación del documento.

Cordial saludo,

CAMILO AYA CARO

Vicepresidente de Estrategia, Regulación y Sinergias