

Bogotá D.C., 8 de Noviembre de 2011

Doctor

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones

neutralidad@crcom.gov.co

Ciudad

Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución “Por la cual se establecen las condiciones regulatorias relativas a la Neutralidad en Internet, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011” y al Documento de “Neutralidad en Internet”.

Estimado Doctor Lizcano:

En atención al proyecto de resolución publicado para comentarios del sector, TELMEX COLOMBIA S.A. (en adelante TELMEX), presenta para conocimiento algunas consideraciones que espera sirvan de soporte y sean tenidas en cuenta dentro del proyecto que adelanta la entidad.

I. COMENTARIOS AL DOCUMENTO SOPORTE

I.I. Equilibrio en la Cadena de Valor.

Dentro de los aspectos tratados en el documento soporte publicado por la CRC se recoge nuestra preocupación por la proliferación del servicio de Internet y el desarrollo de contenidos y nuevas aplicaciones que ponen a prueba la capacidad de los proveedores de redes y servicios para dar solución a todo el tráfico que se cursa en las redes.

Esta situación es incentivada por la creciente oferta de contenido disponible en la red y por el aumento de demanda por nuevas aplicaciones, dadas las necesidades de los usuarios, hecho que genera una alta inversión para los proveedores de internet (ISP), generando per se un desequilibrio en la cadena de valor entre el ISP y el proveedor de contenido.

En virtud de lo anterior, se reitera el llamado al regulador a establecer condiciones de equilibrio dentro de los agentes de la cadena de valor, teniendo en cuenta que los proveedores de contenidos son los principales generadores de tráfico, creando una asimetría entre la oferta y la demanda.

I.II. Neutralidad de Red y Propiedad Intelectual

Respecto de estos aspectos analizados dentro del documento soporte, es necesario señalar que frente al proyecto de Ley 241 de 2011 del Senado “Por el cual se regula la responsabilidad por las infracciones al derecho de autor y los derechos conexos a Internet”, el senador ponente Roy Barreras radicó ponencia de archivo por encontrar que no existen garantías en la ponderación de los derechos fundamentales de libertad de expresión y derechos de autor.

Dado lo anterior, es necesario revisar con cautela las obligaciones que se pretenden imponer a los ISP y la relación que este tema tiene con la Neutralidad de Red.

En nuestra opinión, respecto de estos temas no encontramos relación tomando en consideración que lo pretendido por la Ley es el bloqueo de contenidos ilícitos, hecho que el ISP debe acatar, siempre y cuando la autoridad competente sea la que determine la licitud o ilicitud del contenido.

Es así como la posición como proveedor de Internet, es que debe existir una autoridad competente por parte del Estado que determine si el contenido vulnera o no el derecho de su autor y no considerar al ISP como la autoridad derivada de una responsabilidad que no ostenta.

En lo relacionado con la afirmación en el documento soporte frente al hecho que resulta difícil las acciones judiciales actuales, no es razón justificable para que la misma sea adoptada por el ISP sin que exista una autoridad competente de por medio y se pueda vulnerar el derecho de defensa del usuario.

En este orden de ideas, el contenido ilícito que se transmita a través de Internet debe ser determinado por autoridad competente y no por el ISP, el cual sencillamente acatará las disposiciones que esta autoridad determine para el contenido, garantizando la libertad de expresión de los usuarios y el debido proceso dentro del desarrollo ponderado de los derechos fundamentales.

Así mismo se aclara, que lo dispuesto en el Tratado de Libre Comercio entre Colombia y los Estados Unidos, dispone que el mismo se debe ajustar a las disposiciones legales internas de cada país, para lo cual consideramos que se debe propender por garantizar el debido proceso y

proteger la libertad de expresión en el desarrollo de una ponderación de derechos fundamentales establecida en la Constitución Política de Colombia.

En virtud de lo anterior, consideramos que se debe excluir del presente documento soporte la relación con los derechos de propiedad intelectual y la Neutralidad de la Red, pues la una no implica la existencia de la otra, o en su defecto manifestar la posición que los ISP han tenido sobre el proyecto de ley.

II. COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN

A continuación presentamos algunos comentarios particulares sobre el proyecto de resolución publicado por la entidad:

II.I Bloqueo de Contenidos – Controles parentales

“ARTÍCULO 5. BLOQUEO DE CONTENIDOS. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de acceso a Internet no podrán bloquear, interferir, discriminar, ni restringir el derecho del usuario para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio lícito a través de Internet, sin el consentimiento expreso del usuario.

*Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de acceso a Internet deben poner a **disposición de los usuarios servicios de controles parentales para el bloqueo de contenidos que atenten contra la ley**, e informar en todo momento al usuario, previa celebración del contrato y durante su ejecución, de manera suficiente, clara y precisa, las características de dichos servicios y los mecanismos para que el usuario haga uso de los mismos.”* (Negrilla fuera de texto)

“ARTÍCULO 9. PLANES DE ACCESO A INTERNET. (...)

*9.4. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet sólo podrán **restringir el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios específicos a solicitud expresa del usuario, o cuando los mismos no sean lícitos.**”* (Negrilla fuera de texto)

Tal y como se manifestó en el numeral I.II la ilicitud de un contenido es determinada por el Juez, sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley 679 de 2001 modificada por la Ley 1336 de 2009, de pornografía infantil cuya autoridad competente es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así las cosas, el bloqueo de contenidos ilícitos o de pornografía infantil no se hace en virtud de un control parental sino en cumplimiento de un deber legal, y el usuario no requiere suscribirse a ningún plan para tal efecto.

El control parental, se refiere a los eventos cuando el usuario quiere bloquear el acceso a determinados contenidos legales que considere a su gusto, tales como acceso a redes sociales, contenidos pornográficos, religiosos, de comportamiento alimenticio, entre otros; lo cual genera una revisión particular a la solicitud de cada usuario que acarrea un costo determinado.

En virtud de lo anterior, en la experiencia mundial se ha evidenciado un protocolo de controles parentales que están catalogados como contenidos legales pero que a consideración de un adulto desea limitar a su familia o menores que pertenezcan a esta.

De lo anterior, existen multiplicidad de contenidos que pueden ser bloqueados como categoría, pero que en la práctica hacen imposible su implementación ilimitada a todos los usuarios, toda vez que día a día aumentan cada vez más las páginas por contenido y hacen imposible su verificación diaria teniendo en cuenta que su proceso debe ser manual en su mayoría.

Verbigracia: Si un usuario desea bloquear el contenido de pornografía en general, es necesario establecer una persona específica que verifique día a día las nuevas páginas pornográficas para adicionarlas al bloqueo de contenido solicitado por el usuario, pudiendo llegar un sinnúmero de páginas.

De igual manera, se necesita implementar herramientas técnicas de control e inspección que permitan ofrecer los servicios para **todos** los usuarios que lo soliciten, de manera general y específica, lo cual generará altos costos de inversión, inclusiones de nuevas variables en la disponibilidad y calidad de servicio, y nuevos esquemas de operación y mantenimiento que requieren sus términos de implementación y estabilidad, conforme al dimensionamiento que se dé del mismo y al flujo y tipo de solicitudes de los usuarios.

En virtud de lo anterior, en aras de evitar las cuantiosas inversiones que tendrían que trasladarse al usuario, se recomienda que se determine la posibilidad de que el usuario solicite el bloqueo de páginas Web o URL's específicas para realizar el bloqueo especializado y con un límite de páginas a bloquear por usuario (tope máximo), dentro de los términos de un costo más utilidad razonable, teniendo en cuenta que es un servicio que como proveedor se debe brindar al usuario.

Así mismo, se solicita modificar el artículo 5 toda vez que control parental no se refiere al bloqueo de contenidos ilícitos.

II.II. Seguridad de la red

*“ARTÍCULO 6. “(...)Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet deberán **garantizar y preservar** (...)”*

Al respecto, los proveedores siempre han manifestado que dentro de la sanidad informática es imposible garantizar en un 100% todas las disposiciones de seguridad, lo que se trata es de minimizar los riesgos de seguridad asociados a la red mediante la implementación de diferentes controles técnicos, físicos y administrativos; hecho que se ha manifestado en el desarrollo del proyecto de ciberseguridad, razón por la cual se sugiere modificar la palabra “garantizar” por “deberá propender por garantizar”

*“(...) **la protección contra virus** (...)”*

Como protocolo de seguridad de la red, se protege contra virus, sin embargo es igualmente imposible garantizar en un 100% la protección de virus a los usuarios, toda vez que ningún servicio de antivirus lo garantiza. Dentro de la red es necesario bloquear puertos de comunicación que son ampliamente utilizados y conocidos para el envío de virus, que afectan la integridad y seguridad de la red. *“(...) **en las recomendaciones de la serie X.800, en relación con la autenticación, acceso, no repudio, (...)”***

A nivel de aplicación, debe tenerse en cuenta que es imposible un proceso de verificación de una actividad o evento generado por un usuario, para cumplir con el principio de no repudio; así mismo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad solo se podrán establecer en la red de transporte, entre el acceso a la red y la salida a Internet, pero no más allá de estos límites. En el usuario no se podrá establecer un nivel mínimo de aceptación de riesgo de acuerdo a los principios de seguridad de las recomendaciones X800 y X700, afectando los hábitos de uso del canal a Internet.

II.III. Priorización de Tráfico

*“(...) El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezca acceso a Internet no puede llevar a cabo conductas de priorización o **bloqueo** basadas en:*

(...) 8.5. Direcciones MAC específicas.”

Debido a la posibilidad de clonar MAC desde los equipos que están en las premisas del cliente CPE (*Customer Premise Equipment*) por parte de usuarios no autorizados, se efectúa bloqueo de

aquellas MAC que se identifican como duplicadas dentro de la red, ya que estos usuarios acceden a servicios de manera fraudulenta.

Así las cosas, es preciso realizar la aclaración que para prevenir fraudes, se realiza el bloque desde la dirección MAC, la cual permite identificar que se están usando recursos de la red no autorizados, razón por la cual se sugiere mantener el bloqueo en los casos de fraude.

II.IV. Información a suministrar a los usuarios

“ARTÍCULO 10. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a Internet deben suministrar al usuario (...)

10.4 Las prácticas relativas a la gestión de tráfico implementadas incluyendo al menos:

10.4.1 Descripción

10.4.2 Necesidad de su uso y a quien afecta

10.4.3 Tipo de tráfico gestionado, en términos de servicio, aplicación, o protocolo.

10.4.4 Impacto en el servicio al usuario, especialmente en materia de velocidad de acceso

PARÁGRAFO. La introducción o modificación de nuevas técnicas de gestión que pudieran llegar a ser más restrictivas a las existentes deben ser informadas al menos con treinta (30) días de antelación a su utilización de manera que los usuarios o proveedores con acceso al servicio puedan determinar si se acogen o no a dichas condiciones. De otro lado, las prácticas de gestión de tráfico menos restrictivas a las ya incluidas en el plan de un usuario, no requieren un periodo de previo aviso y pueden ser informadas de manera simultánea a su implementación” (Negrilla fuera de texto).

En lo relacionado con el numeral 10.4.3., la información establecida es demasiado específica. En el momento en que se deba mitigar un riesgo de afectación a la red, limitarlo a la aprobación del usuario con el nivel de especificidad establecido podría generar altos inconvenientes a la red y la gestión del servicio, razón por la cual se sugiere modificar y generalizar el 10.4.3 de la siguiente manera:

10.4.3. Las prácticas de gestión de tráfico usadas en razón de su necesidad.

II.V. Aviso previo al usuario

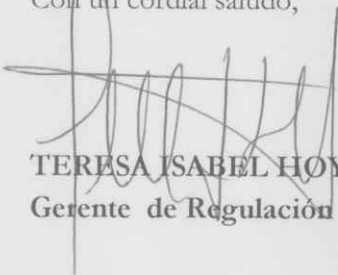
Tal y como se evidenció en el párrafo transcrito anteriormente, la introducción o modificación de nuevas técnicas de gestión que pudieran llegar a ser más restrictivas deberán ser informadas con una antelación de treinta (30) días a su utilización, de manera que los usuarios puedan determinar si se acogen o no; se sugiere en primera medida que se especifiquen que los treinta (30) días son calendario o dentro del periodo de facturación anterior a su implementación.

Sin perjuicio de lo anterior, las medidas de gestión de tráfico son necesarias para el mantenimiento de la red y una debida calidad del servicio como se manifestó en el documento soporte, razón por la cual es necesario que la CRC aclare el evento en que el usuario no lo acepte. En este caso se puede dar por terminado el contrato?

Es preciso que este tema tenga claridad puesto que es posible que se presenten casos en que el usuario no acepte restricciones en su contrato, a pesar de ser gestiones de tráfico autorizadas y necesarias para el buen desarrollo de la red.

Con fundamento en lo anterior dejamos nuestros comentarios, y estaremos atentos para trabajar coordinadamente con el regulador estos temas de tanto impacto para el sector.

Con un cordial saludo,



TERESA ISABEL HOYOS LÓPEZ
Gerente de Regulación

