

**RESPUESTAS UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.A LA CONSULTA
FORMULADA POR LA CRC SOBRE NEUTRALIDAD EN INTERNET**

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?

RESPUESTA: Por el momento no se observa esta práctica en los operadores colombianos.

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

RESPUESTA: Las prácticas efectuadas por los operadores nacionales están orientadas a tratar de garantizar la calidad de los servicios prestados en Internet, dando mayor prioridad a los servicios que son sensibles al retardo y protegiendo la red de eventos de congestión, aquellas que permitan a los proveedores de acceso cobrar (diferenciación tarifaria) de forma razonable y con transparencia de acuerdo con el ancho banda y calidad de servicio utilizado, aquellas que eviten el acceso o la transferencia a contenidos y aplicaciones fraudulentas, pornográficas, y en general que atenten contra la integridad y respeto de las personas. En este sentido las encontramos completamente justificadas.

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

RESPUESTA: Inspección Suave de paquetes, Inspección Profunda de paquetes, mecanismos de calidad de servicio para priorizar los flujos de datos en la red, herramientas del tipo Bussines Intelligent para identificar y ofrecer ofertas y publicidad dirigida a los usuarios.

(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?

RESPUESTA: Los tipos de servicios que naturalmente son utilizados por los usuarios en redes fijas, gracias a sus mayores capacidades, cada vez son más exigentes y las llevan a experimentar las mismas situaciones de congestión de las redes móviles, solo que a niveles superiores, lo que a su vez conduce a la necesidad de tomar medidas de protección de la red y de los servicios que se prestan a los usuarios, de forma que,

consumos exagerados de unos pocos no afecte la generalidad de los usuarios, ya sea técnica o económicamente.

Considerando la convergencia y partiendo de la neutralidad de la red, las prácticas no deben ser diferenciadas por tipo de acceso fijo o móvil si lo que se pretende es definir unas reglas que garanticen el acceso de los usuarios a las aplicaciones y contenidos de forma transparente y que a la vez permita a los proveedores de acceso cobrar diferenciadamente por el uso de los recursos de la red.

(v) ¿Que 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?

RESPUESTA: La filosofía de los mecanismos de control de tráfico y sus objetivos son los mismos: Proteger la red y la continuidad del servicio. Se debe velar porque estos mecanismos no afecten orígenes o destinos específicos que puedan interpretarse como discriminación. Sin embargo consideramos que el diseño, dimensionamiento y gestión de las redes al interior de los operadores no debe ser objeto de regulación.

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

RESPUESTA: Marcación de datos dependiendo de la exigencia de calidad de servicio como el retardo y la latencia, VLAN tagging, utilización de Diffserv y VRF en la redes MPLS

(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?

RESPUESTA: Es importante que los proveedores de aplicaciones y contenidos no realicen prácticas discriminatorias encaminadas a dar exclusividad a ciertos proveedores de acceso a Internet.

De otra parte y desde la perspectiva de los proveedores de servicio se pueden implementar estrategias de CDN (Content Delivery Networks) donde se establecen convenios especiales con los proveedores de contenidos y aplicaciones para poder acercar los contenidos a los usuarios finales a cambio de mejorar los parámetros de calidad de servicio y prioridad con que se entregan estos contenidos. Esto ayuda a disminuir los costos de canal internacional al traer los contenidos hasta los Data Center de los operadores y le genera a los usuarios una percepción de mayor velocidad y calidad cuando acceden a los contenidos y aplicaciones.

Con la prestación de servicios de aplicaciones en la nube no se tienen priorizaciones dado que estas aplicaciones funcionan a través de tráfico http que tiene el mismo tratamiento que el resto del tráfico de navegación. En el concepto de tiendas de aplicaciones los proveedores de contenidos exponen sus aplicaciones sobre un portal Web que funciona similarmente a un sitio web que ofrece otro tipo de artículos para la venta sin ninguna priorización específica.

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

RESPUESTA: Aquellos planes que bloqueen el acceso a las aplicaciones y contenidos sin justificación y conocimiento previo del usuario y que degraden su experiencia sin que estas características fueran debidamente especificadas y clarificadas en el contrato o en la publicidad utilizada por el operador.

(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?

RESPUESTA: Estamos de acuerdo en que se debe garantizar que el usuario final cuente con toda la información necesaria sobre las características del servicio, los controles y tarifas que utilizan los diferentes operadores, de manera que tenga suficientes elementos de juicio para escoger el operador que mejor se ajuste a sus necesidades.

Adicionalmente la información debe incluir el efecto que tiene la gestión del tráfico bajo situaciones de falla o congestión. Debe quedar claro que bajo estas condiciones, la velocidad o el ancho de banda se pueden ver afectados debido a que se están presentando situaciones anormales en la operación de la red. Igualmente se le debe indicar que bajo condiciones normales, el proveedor del servicio de acceso a Internet puede cobrar de forma diferenciada si el usuario lo requiere y lo acepta expresamente.