

## Proyecto de Resolución

Borrador

*"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"*

### LA COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades especialmente las conferidas por el numeral 6 del artículo 2, el artículo 3, el numeral 3 del artículo 4 y los numerales 1, 2, 3, 4 y 10 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, y

### CONSIDERANDO

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y debe atender las dimensiones social y económica de las mismas, debiendo para el efecto velar por la libre competencia y la protección de los usuarios, por lo que la misma debe orientarse a la satisfacción de sus derechos e intereses.

Que el numeral 6° del artículo 2° de la Ley 1341 de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dispone que en virtud del Principio de Neutralidad Tecnológica, el Estado debe fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia.

Que el artículo 3° de la Ley 1341 de 2009, reconoce el desarrollo de los contenidos y aplicaciones como uno de los pilares para la consolidación de las sociedades de la información y del conocimiento.

Que el numeral 3° del artículo 4° de la Ley 1341 de 2009 consagra como uno de los fines de la intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la promoción de contenidos y aplicaciones.

Que de acuerdo con los numerales 1° y 2° del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, corresponde a la CRC *"establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios"*, así como *"promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones"*. Igualmente los numerales 3°, 4° y 10 del artículo en comento señalan que también son funciones de la CRC expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos

relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones, y determinar la interoperabilidad de plataformas y el interfuncionamiento de los servicios y/o aplicaciones.

Que de acuerdo con las competencias legales otorgadas por la Ley a esta Comisión, la discusión sobre la neutralidad de red ha sido promovida por la Comisión mediante el fomento de espacios de análisis sectorial, incluyendo la realización del primer taller internacional de la región en esta temática que se llevo a cabo en octubre del año 2008 por iniciativa de la CRC.

Que la Ley 1450 de 2011 "*Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014*", señala en su artículo 56 las obligaciones a cargo de los proveedores de acceso a Internet en lo referente a la Neutralidad en Internet y establece un plazo perentorio de seis (6) meses a la Comisión de Regulación de Comunicaciones para expedir la regulación inicial sobre la materia.

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, dentro del plazo legal previsto, la Comisión fija las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en Internet. Sin perjuicio de lo anterior, considerando las acciones que deben ser emprendidas por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para el cumplimiento de dichas condiciones, resulta necesario establecer un plazo para que las disposiciones adoptadas en esta Resolución sean implementadas, para lo cual se prevé su realización a más tardar el 1º de abril de 2012.

Que la Resolución CRC 3066 de 2011 por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, en su artículo 97 dispone como derecho del usuario utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, salvo en los casos en que por disposición legal o reglamentaria estén prohibidos.

Que en el mismo sentido el artículo 2.2 de la Resolución CRC 3067 de 2011, por la cual se definen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones, establece que los proveedores que presten el servicio de acceso a Internet no pueden bloquear el acceso a páginas web o el uso de las aplicaciones, sin contar con el consentimiento expreso del usuario, salvo en los casos en que por disposición legal o reglamentaria estén prohibidos o su acceso restringido.

Que la Resolución CRC 3066 de 2011 contempla en su artículo 19 el deber para los proveedores de servicios de comunicaciones de garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, de la información que curse a través de ellas y de los datos personales del usuario en lo referente a la red y servicios suministrados por dichos proveedores. Adicionalmente, consagra que los proveedores de acceso a Internet, deberán tomar dichas medidas en relación con sus redes y los servicios que prestan.

Que la Resolución CRC 3067 de 2011, por medio de la cual se define el Régimen de calidad que deben cumplir todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en la prestación de los servicios a sus usuarios, dispone en su artículo 2.3 la obligación en cabeza de los proveedores que ofrezcan servicio de acceso a Internet, de garantizar la seguridad de la red y la integridad del servicio. Adicionalmente, dispone que los proveedores de contenidos o de cualquier tipo de aplicación deben tomar las medidas de seguridad dispuestas en la normatividad que les sea aplicable.

Que adicionalmente el artículo 2.3 del Régimen de Calidad señala que los proveedores que ofrezcan servicio de acceso a Internet deben implementar modelos de seguridad acordes con las características propias de su red, atendiendo los lineamientos expuestos en este artículo. Por su parte, en relación con los proveedores que prestan sus servicios a través de redes móviles, le impone la obligación de implementar modelos de seguridad que eviten el acceso no autorizado, la interrupción, el repudio o la interferencia deliberada de la comunicación, utilizando modelos de cifrados, firmas digitales y controles de acceso descritos en las recomendaciones UIT X.1121 y X.1122.

Que la Resolución CRC 3101 de 2011, en su artículo 4 numeral 4.9, establece para las relaciones de acceso y/o interconexión entre proveedores, el principio de "No restricción", según el cual los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones se abstendrán de imponer restricciones a cualquier servicio, aplicación o contenido de otros proveedores, salvo en aquellos casos que por disposición legal, reglamentaria, o regulatoria éstos estén prohibidos o restringidos.

Que el 13 de septiembre de 2011, la CRC efectuó la publicación del documento de "Consulta pública sobre la Neutralidad en Internet", el cual contenía un análisis de las consideraciones técnicas, económicas y regulatorias a nivel internacional, así como un cuestionario para conocer las apreciaciones de los diferentes agentes interesados, hasta el día 30 de septiembre de 2011, frente a lo cual se recibieron comentarios por parte de ACIEM, AHCET, Alcatel-Lucent, Avantel S.A., Cisco, Colombia Móvil S.A. ESP. Comcel S.A., ETB S.A. ESP., GSMA, Telebucaramanga S.A. ESP., Telefónica Colombia, Telmex S.A., y UNE EPM Telecomunicaciones.

Que de acuerdo con los análisis internacionales en torno a la Neutralidad de red, se ha identificado que además de los principios en torno a ella, es de vital importancia la claridad respecto del uso de prácticas de gestión de tráfico que adelantan los proveedores, las cuales resultan apropiadas siempre y cuando estén enfocadas a garantizar aspectos de calidad, manejo de congestión y/o seguridad de la red.

Que a partir de la investigación adelantada por la CRC y de los diferentes aportes del sector en la consulta pública, la Comisión procedió a analizar y estructurar el proyecto regulatorio que se publicó para comentarios del sector en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2696 de 2004, a partir del 18 de octubre de 2011 y hasta el 8 de noviembre de 2011 con tal finalidad.

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8° del Decreto 2897 de 2010 y la Resolución SIC 44649 de 2010, la CRC mediante comunicación con radicación No. 2011xxx del xxx de 2011, envió a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal Entidad para proyectos regulatorios de carácter general.

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 9° del Decreto 2696 de 2004, la propuesta ha surtido el proceso de publicidad respectivo, garantizando así la participación de todos los agentes del sector interesados en el mismo.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de

Comisionados de la Entidad y fue aprobado mediante Acta No. xx del xx de XXX de 2011 y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el xx de XXX de 2011.

Que en virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

### CAPÍTULO I - GENERALIDADES

**ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** La presente resolución aplica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 y la Ley 1341 de 2009.

**ARTÍCULO 2. OBJETO.** La presente resolución define los términos y condiciones que deberán cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet relativas a la Neutralidad en Internet.

#### ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS

**3.1 LIBRE ELECCIÓN.** El usuario podrá libremente utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio a través de Internet, salvo en los casos en que por disposición legal estén prohibidos.

Adicionalmente, el usuario podrá libremente utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y que los mismos no dañen o perjudiquen la seguridad de la red o la calidad del servicio.

**3.2 NO DISCRIMINACIÓN.** En todo momento, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet brindarán un trato igualitario a los contenidos, aplicaciones y servicios, sin ningún tipo de discriminación en razón al origen o propiedad de los mismos.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a 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

**3.3 TRANSPARENCIA.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet deben revelar sus políticas de gestión de red a los usuarios y a otros proveedores que tengan acceso a su red, como por ejemplo los proveedores de contenido y/o aplicaciones.

**3.4 INFORMACIÓN.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben suministrar al usuario toda la información asociada a las condiciones de prestación del servicio incluida velocidad, calidad, prácticas de gestión de tráfico relativas a cada plan ofrecido o acordado.

## CAPÍTULO II – ASPECTOS TÉCNICOS

**ARTÍCULO 4. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a Internet, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRC 3067 de 2011, o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, deberán adelantar la medición de los indicadores de calidad allí definidos. Dichas mediciones deberán sustentar el cumplimiento de las metas definidas para dichos indicadores, así como la información que debe ser entregada a los usuarios del servicio.

Igualmente, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben garantizar en todo momento que las velocidades asociadas a la conexión sean efectivas, de acuerdo con las condiciones ofrecidas en el plan.

**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 sus 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.

**ARTÍCULO 6. SEGURIDAD DE LA RED.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de acceso a Internet deben informar al usuario, en todo momento, previa celebración del contrato y durante su ejecución, los riesgos relativos a la seguridad de la red en cuanto al servicio de acceso a Internet contratado y las acciones que debe adelantar el usuario para preservar la seguridad de la red.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet deberán garantizar y preservar la seguridad de la red, la inviolabilidad de las comunicaciones, la protección contra virus y la integridad del servicio, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles y modelos de seguridad, de acuerdo con las características y necesidades propias de su red, de acuerdo con lo definido por la UIT en las recomendaciones de la serie X.800, en relación con la autenticación, acceso, no repudio, confidencialidad de datos, integridad de datos y disponibilidad, lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 2.3 de la Resolución CRC 3067 de 2011 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya,.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a Internet a través de redes móviles deberán implementar modelos de seguridad que eviten el acceso no autorizado, la interrupción, el repudio o la interferencia deliberada de la comunicación, utilizando modelos cifrados, firmas digitales y controles de acceso descritos en las recomendaciones UIT X.1121 y X.1122, en los términos del artículo 2.3 de la Resolución CRC 3067 de 2011 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

**ARTÍCULO 7. GESTIÓN DE TRÁFICO.** Los proveedores del servicio de acceso a Internet podrán implementar medidas de gestión de tráfico que sean razonables, no discriminatorias ni preferenciales respecto de algún proveedor o servicio específico.

Las prácticas de gestión de tráfico se consideran razonables cuando estén destinadas a:

- 7.1** Reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red;
- 7.2** Asegurar la seguridad o integridad de las redes;
- 7.3** Tratar el tráfico no deseado o perjudicial para usuarios, la red del proveedor o el propio Internet;
- 7.4** Asegurar la calidad del servicio a los usuarios;
- 7.5** Proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios, que atiendan los requisitos técnicos, estándares o mejores prácticas adoptadas por iniciativas del gobernanza de Internet u organizaciones de estandarización;
- 7.6** Priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS) propias de dicho tráfico, tales como latencia y retardo de los mismos.

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben aplicar únicamente prácticas de gestión de red que cumplan con lo previsto en la recomendación UIT-T X.700 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 8. PRIORIZACION 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:

- 8.1** Direcciones IP específicas;
- 8.2** URL específicos o grupos de ellos;
- 8.3** Aplicación o clases de aplicaciones;
- 8.4** Encabezados o información de los mismos correspondientes a los protocolos de las capas 4 y superiores de la red;
- 8.5** Direcciones MAC específicas.

### **CAPÍTULO III - INFORMACIÓN A USUARIOS**

**ARTÍCULO 9. PLANES DE ACCESO A INTERNET.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan acceso a 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, por lo cual podrán establecer una oferta tarifaria diferenciada para libre elección del usuario.

- 9.1** Entiéndase como planes de acceso limitado aquellos en los cuales el proveedor de acceso a Internet realiza algún tipo de control de las características particulares de un plan a través de prácticas de gestión de su red, ya sea a nivel de velocidad de acceso, volumen total de tráfico, niveles diferenciales de calidad, exclusión de tipos de protocolos, o exclusión de clases de aplicaciones.
- 9.2** En todo caso, los planes con acceso limitado podrán restringir el acceso a servicios, contenidos y aplicaciones de acuerdo con el tipo o naturaleza de los mismos, pero no

respecto de los proveedores que los suministren. Así mismo, la diferenciación por calidad debe hacerse respetando siempre los niveles mínimos definidos en la regulación.

**9.3** En los planes de consumo ilimitado o de tarifa plana no se restringirán las características del acceso del usuario en los términos descritos en el numeral 9.1. El proveedor sólo podrá ejercer control sobre las características del servicio asociadas a la diferenciación de planes según la velocidad de acceso a Internet, la cual debe garantizarse de manera continua.

**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.

**ARTÍCULO 10. INFORMACIÓN A SUMINISTRAR A LOS USUARIOS.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a Internet deben suministrar al usuario, a través de las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página web del proveedor y la página de red social a través de la cual se presentan las PQRs) y las líneas gratuitas de atención al usuario, al menos la siguiente información para cada plan y/o servicio que comercialicen:

**10.1** Las características comerciales del servicio o plan ofrecido, lo cual incluirá la velocidad efectiva tanto de subida como de bajada, el volumen máximo del tráfico permitido, en caso de no ser un plan ilimitado, las limitaciones respecto de los contenidos, aplicaciones y/o servicios a los cuales puede acceder el usuario por petición expresa, informando explícitamente los sitios y aplicaciones que se encuentran excluidos del plan;

**10.2** Las características de los servicios de controles parentales y los mecanismos para que el usuario haga uso de los mismos.

**10.3** Las mediciones de los indicadores de calidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el Artículo 4º de la presente resolución y el cumplimiento respecto a las metas;

**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.

La información de que trata el presente artículo debe ser suministrada por el proveedor de acceso a Internet en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para efectos de que el usuario tome decisiones informadas respecto del servicio de Internet ofrecido y/o requerido.

**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.

## **CAPÍTULO IV -DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 11. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a Internet deberá cumplir con todas las disposiciones previstas en la presente resolución a más tardar el 1º de abril de 2012

**ARTÍCULO 12. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

## **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Cód. 8000-2-9

C.C. 12/10/11 Acta xx

ICF/GCP/CGT/AIV/MPT/CXB