

Bogotá, 20 de diciembre de 2024.

Señores

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES.

Cl 59 a bis # 5 - 53, Ed Link Siete Sesenta P9

estudioott2024@crcom.gov.co

proyectos.normativos.dicom@mintic.gov.co

Ciudad.

Asunto: Comentarios la consulta pública sobre los servicios digitales OTT (Over the Top).

Respetados Comisionados:

A continuación, presentamos los comentarios de DATALAW S.A.S. a los documentos de consulta pública sobre los servicios digitales OTT, esperando que aporten a la discusión sobre este tipo de servicios y al despliegue de todas las acciones requeridas para que dichas plataformas, de conformidad con el artículo 333 de la constitución política, puedan continuar ejerciendo su objeto social en un entorno de libertad de empresa y se asegure que la totalidad de agentes de mercado que ofrecen servicios de telecomunicaciones o sustitutos, puedan competir en condiciones de igualdad y bajo el amparo de la legislación y regulación vigente de prevención y protección a la libre competencia en los mercados colombianos.

A. COMENTARIOS GENERALES.

- 1. Sobre la necesidad y pertinencia de promover una reforma legislativa desde la CRC y MINTIC a la Ley 1341 de 2009, para asignar funciones de regulación ex ante y eventualmente ex post a las plataformas OTT, IoT y demás proveedores de bienes o servicios basados en tecnologías emergentes.***

La ley 1341 de 2009 establece el marco para la regulación del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, creando la Agencia Nacional del Espectro y definiendo principios sobre el acceso, uso y desarrollo de estas tecnologías. Su objetivo es formular políticas públicas que promuevan la libre competencia, la protección del usuario, la calidad de servicio, la inversión y la cobertura en TIC, garantizando el acceso sin discriminación a dichos servicios y tecnologías en todo el país.

Teléfono: 3017095712 - 3502071028

www.datalawsas.com

Bogotá, Colombia

Los principios fundamentales de la ley incluyen la prioridad del acceso a las TIC, la libre competencia, la protección de derechos de los usuarios, la promoción de la inversión, el derecho a la comunicación, y la universalidad del acceso a estas tecnologías, así como el fomento del gobierno en línea y la neutralidad tecnológica.

En relación con la neutralidad tecnológica, la ley establece que el Estado debe garantizar la libre adopción de tecnologías conforme a las recomendaciones internacionales, promoviendo la eficiencia en los servicios y el respeto al medio ambiente. Esto implica la eliminación de barreras tecnológicas para el ingreso de nuevas tecnologías en el país.

En efecto, el numeral 6 del artículo 2 de la ley 1341 de 2009 reconoce la neutralidad tecnológica en los siguientes términos:

“(…) 6. Neutralidad Tecnológica. El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan 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, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible (...).¹”

Aunque las actividades en el sector son libres, el Estado debe intervenir para proteger a los usuarios, promover el acceso y garantizar la libre competencia, la seguridad en redes y la igualdad en el acceso a recursos escasos. También busca impulsar el desarrollo de la industria TIC como motor de crecimiento económico y generación de empleo.

La ley aplica no solo a los operadores de telecomunicaciones, sino también a fabricantes y comercializadores de productos tecnológicos. En este contexto, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) tiene la función de promover políticas y planes, impulsar la innovación y competitividad del sector, y ejercer control sobre la industria. ***La Comisión de Regulación de Comunicaciones regula los mercados de telecomunicaciones y servicios relacionados, pero no goza de una facultad expresa para adoptar regulación ex ante respecto a nuevas tecnologías de la información y a servicios soportados en estas, como los son el IoT (Internet of Things), las plataformas de economía colaborativa, las soluciones soportadas en Inteligencia Artificial y frente a las plataformas OTT.***

En ese contexto, como parte de las acciones requeridas para garantizar la libre competencia y la igualdad de condiciones entre los diferentes agentes que concurren a los mercados de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, es necesario que se aclare expresamente a

¹ Congreso de la República (2009) Ley 1341. 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 –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C. 30 de Julio. Diario Oficial No. 47.426 de 30 de julio de 2009

los involucrados, si en virtud de la Ley 1341 de 2009, la competencia regulatoria y de vigilancia y control respecto a estas plataformas, soluciones y empresas está en cabeza del MinTIC y de la Dirección de Vigilancia y Control; y desde el punto de vista del consumidor la autoridad competente sea la Dirección de Protección al Consumidor de la SIC; de tal manera que MinTIC estaría en mora de expedir regulación al respecto, evitando con ello la pluralidad de lecturas y conceptos, que sobre estos temas están trayendo los congresistas a discusión, mediante la formulación de proyectos de Ley, que están generando más confusión que esperanza de seguridad jurídica en la materia.

Otra opción, sería el de promover una reforma legislativa que otorgue facultades de regulación ex ante a la CRC y asigne la competencia expresa en materia de usuarios a la Dirección de Protección a Usuarios de Telecomunicaciones, como mecanismo para corregir la asimetría existente entre los PRST y estos proveedores de servicios en cuanto a cargas legales y regulatorias y asegurar de paso, vía expedición de regulación de reportes de información, que la CRC pueda adelantar iniciativas como la que aquí se comenta, con información real de mercado y no, como ha sucedido hasta la fecha, con base en información pública o aquella que los OTT, deseen compartir.

En resumen, la regulación de las TIC en Colombia está en constante evolución. NO avanza a la velocidad de las autoridades o reguladores, sino a la velocidad del mercado y de los avances tecnológicos. Por ello, de cara a la promoción y protección de la libre competencia, así como de la protección a los consumidores, resulta necesario que se aclare o defina la competencia legal para regular y vigilar a estas plataformas y proveedores de servicios, en un marco que promueva la igualdad de cargas entre estos y los PRST habilitados para prestar servicios de telecomunicaciones en Colombia.

2. Sobre el carácter parcial del análisis de las plataformas OTT adelantado por la CRC hasta la fecha debido a la ausencia de facultad expresa de la CRC para requerir información y/o regular a los OTT.

Tal y como mencionamos en el punto anterior, de cara a realizar un diagnóstico idóneo, pertinente y conducente respecto del rol de las plataformas OTT en Colombia, es absolutamente necesario contar con información real de dichos servicios. Si la CRC manifiesta abiertamente tanto en éste, como en los documentos de años anteriores, que la información objeto de análisis se obtuvo mediante la realización de encuestas y consultas públicas, se hace evidente que la Comisión es consciente que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009, carece de facultades legales para hacer requerimientos de información o imponer obligación de reportes de información a los proveedores o productores de servicios OTT.

Es decir, su facultad legal únicamente recae sobre los PRST que prestan servicios de telecomunicaciones conforme a la regulación y que cuenten con plataformas OTT propias, pero no respecto de las demás, que conforme a las tablas y análisis del documento que aquí se comenta, conforman casi la totalidad del mercado de dichos servicios y compiten de frente contra servicios tradicionales como la Televisión, los servicios postales, Voz fija y móvil, entre otros y evidencia un

desequilibrio respecto de las cargas regulatorias que favorece a los OTT y les genera una ventaja competitiva frente a los PRST tradicionales, ya que sus costos son inferiores y para efectos de su operación y ofrecimiento comercial de servicios, hoy no están sometidos a las reglas de habilitación general, ni mucho menos al régimen de contraprestaciones.

Prueba de ello es que el 83% de las empresas encuestadas usan WhatsApp para llamadas y video llamadas y el 40% usan Meet, Zoom y Teams², y que el 1.8% no usan aplicaciones para hacer y/o recibir llamadas o videollamadas. En el mismo sentido, es la misma CRC la que en el documento reconoce que con fundamento en la información obtenida “Menos de un tercio de las empresas emplea mensajes de texto tradicionales³”. En efecto, de los encuestados, mientras que WhatsApp es usado por el 85.2% y otras aplicaciones como Telegram, Facebook Messenger y/o Instagram Messenger, son usadas por el 41%, sólo el 32% usan para dicho propósito los servicios de SMS.



Ahora bien, respecto al segmento residencial, se extraña que en ningún apartado del documento se entrega el dato de la cantidad de usuarios residenciales que cuentan con planes de televisión por suscripción o que acceden al servicio de televisión pública mediante TDT, limitando la información de las gráficas a una comparación de preferencia y consumo entre los servicios o streaming, pero no exhibiendo si los datos expuestos en el gráfico 6 del documento, afectan o impactan la preferencia de los encuestados respecto de la adquisición de servicios de televisión por suscripción provistos por PRST tradicionales.

Esta comparación resulta indispensable y debió ser incluida en el documento, para exhibir y evidenciar el impacto y el nivel de sustituibilidad actual de estas plataformas respecto de los

² Reporte temprano: El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia – 2024. Pág 6. Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/9000-38-2-22>

³ Reporte temprano: El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia – 2024. Pág 7. . Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/9000-38-2-22>

servicios tradicionales de televisión o cuando menos se debió aclarar en el cuerpo del mismo, que dentro de la ficha técnica de la encuesta, era requisito que el encuestado contase con un plan de televisión por suscripción contratado, circunstancia que tampoco fue mencionada o aclarada a lo largo del documento resumen.

Respecto de la sustituibilidad desde la demanda, es evidente que las plataformas OTT de mensajería, llamadas y videollamadas como WhatsApp, Facebook Messenger, chat de Instagram, Telegram, Skype y otras están siendo utilizados por los consumidores como productos alternativos de comunicación, debido a sus características, uso y precio y a la reacción que en el mercado están generando respecto de los PRST habilitados, motivo por el cual deberían recibir el tratamiento de nuevos operadores, someterse a la regulación y por ejemplo, remunerar el uso, acceso e interconexión a las redes de telecomunicaciones existentes. En síntesis, como mínimo, debería darse a los OTT un tratamiento regulatorio bajo un esquema similar al existente para la Operación móvil Virtual en Colombia.

3. El rol de la Superintendencia de Industria y Comercio frente a los OTT.

Resulta preocupante que el MinTIC como máxima autoridad sectorial de tecnologías de la información y las comunicaciones no haya mostrado interés en definir las competencias y normas aplicables a los servicios OTT. Esto ha llevado a que dichos servicios se gobiernen por las reglas generales contenidas en el Código de Comercio colombiano y respecto a la protección al consumidor, en el Estatuto del Consumidor ley 1480 de 2011., lo cual evidencia qué de cara al ordenamiento jurídico colombiano, actualmente no existe igualdad en el tratamiento y en las cargas, entre los operadores de telecomunicaciones y los OTT, lo cual se así latente al constatar que las dependencias de las autoridades de inspección vigilancia y control y el régimen sancionatorio aplicable, difieren en cada caso.

En efecto, en el marco de la actuación administrativa identificada con el No. 19-198723, la Dirección de Protección a usuarios de telecomunicaciones resolvió de fondo e impuso sanción a Rappi S.A.S., por fallas en la calidad del servicio, publicidad engañosa, entre otros aspectos. Atendiendo a que estas empresas no cuentan con régimen especial, imputando presuntas infracciones a la Ley 1480 de 2011 sobre calidad, publicidad engañosa y responsabilidad en comercio electrónico. Tras analizar las denuncias y los argumentos de Rappi, la SIC concluyó que Rappi operaba como una plataforma de comercio electrónico y no solo como un portal de contacto, lo que la hacía responsable de observar y acatar las disposiciones del Estatuto del Consumidor⁴.

⁴Superintendencia de Industria y Comercio. Resolución No. 10098 de 2022. Pág. 35. Consultada en www.sic.gov.co.

Por otra parte, mediante expediente SIC No. 20-494879⁵ la SIC abrió una actuación administrativa en contra de WIN SPORTS S.A.S. debido a fallas de calidad en su plataforma de streaming WINSports ONLINE, infringiendo el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, que exige a los proveedores garantizar la calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

En Colombia, no existe una definición legal para el servicio de las plataformas OTT ni de los servicios de streaming de video. Así, ante la ausencia de normas especiales sobre definiciones, calidad y competencias, entre otras, el caso lo gestionó la SIC, en ejercicio de su facultad residual y general en materia de protección al consumidor por conducto de su Dirección de Protección al Consumidor.

Los consumidores de servicios de streaming tienen derechos establecidos en la Ley 1480, incluyendo el acceso a contenidos de calidad y protección frente a publicidad engañosa. La SIC reconoció la vulnerabilidad de los consumidores de plataformas digitales, especialmente durante la pandemia de COVID-19, que aumentó las desigualdades en las relaciones de consumo. Se comprobó que WIN SPORTS S.A.S. presentó fallas en el acceso a contenidos y errores en la aplicación de cupones, lo que afectó negativamente a los consumidores durante el aislamiento.

Como resultado, la SIC multó a WIN SPORTS S.A.S y le ordenó informar a los consumidores sobre posibles fallas del servicio y establecer un procedimiento para gestionar los riesgos relacionados con la prestación del servicio. La empresa apeló la resolución, pero el recurso aún no ha sido resuelto.

Conforme a los casos antes mencionados, se evidencia que la Superintendencia de Industria Y Comercio, ante la ausencia de normatividad expedida por Congreso, por el MinTIC o por la CRC, ya está conociendo de casos de vulneración de derechos a consumidores de plataformas OTT, con base en las competencias del Estatuto del Consumidor, realizando interpretación de las normas generales de protección al consumidor e incluso definiendo o dando alcance a este conceptos relevantes en ejercicio de sus facultades ex post, cuando por la naturaleza tecnológica y de comunicaciones de los servicios que dichas plataformas ofrecen, la regulación aplicable debería ser la expedida por la CRC sobre protección al consumidor, calidad, interconexión y mercado relevante susceptibles de regulación ex ante, entre otros aspectos y deberían ser objeto de tratamiento igual o equivalente al de cualquier PRST u operador de servicios postales.

Ahora bien, sin perjuicio de lo expuesto, resulta innegable que a estos agentes (al igual que sucede con los OMV), deberían aplicarles las disposiciones de calidad, disponibilidad y de reportes de información, entre otros, ya que se trata de servicios respecto de los cuales la disponibilidad, latencia, velocidad y condiciones del servicio de conectividad, impacta en la experiencia del cliente.

⁵ Superintendencia de Industria y Comercio. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N°47950 de 14 de agosto de 2023. Expediente N°20-494879. Consultada en www.sic.gov.co.

B. Efectos positivos de priorizar la aclaración de competencias o de asignación de competencias para regular a los OTT.

Del mismo documento se desprende que los OTT son los principales generadores de tráfico en las redes de telecomunicaciones. En ese orden de ideas, dejar de enfocar los esfuerzos de las autoridades en realizar análisis basados en información de usuarios, como en el caso concreto y redireccionarlos a la definición de competencias y regulación, abriría la puerta a discutir y establecer las reglas aplicables a la remuneración de los OTT a los PRST, esto es, a definir reglas de *fair share*⁶, de tal manera que se proteja la inversión de los operadores y se promueva el ingreso de OTT en condiciones de competencia.

Al respecto, GSMA, considera que:

“(…) Debido al crecimiento del tráfico de datos, los costos de los operadores de redes aumentan año tras año, pero los ingresos llevan varios años estancados o en caída. En contraste, un pequeño número de grandes empresas generadoras de la mayor parte de ese tráfico desarrollan con gran éxito y rentabilidad sus modelos de negocio, sin ser parte de los esfuerzos para fortalecer las redes sobre las que se basan sus servicios. A esto se suman otras asimetrías: regulatorias, impositivas, comerciales, así como la problemática de los altos costos por el uso del espectro. En estas condiciones desiguales, el modelo de financiación de las redes de infraestructura no es sostenible ni escalable, lo que pone en peligro la capacidad de la región para aprovechar las oportunidades del mundo digital (...)”⁷.

Conforme a lo anterior, es necesario que se genere un balance entre la provisión de servicios de telecomunicaciones y de infraestructura de servicios; y los modelos de negocios innovadores soportados en servicios como internet fijo o móvil que generan grandes volúmenes de tráfico en las redes de telecomunicaciones existentes en el país y se reduzcan las asimetrías existentes a nivel regulatorio, impositivo, comercial, así como la problemática asociada al alto costo de acceso a espectro radioeléctrico en Colombia, de tal manera que todos los agentes involucrados se vean beneficiados y facilitarían la adopción de esquemas de gestión responsable del tráfico de datos, eventuales mejoras en la experiencia del usuario y reduciendo el impacto ambiental.

⁶ **“Fair Share” Una Batalla por el Uso Justo de la Red**. “El “*fair share*”, comúnmente traducido como “*participación justa*” o “*cuota justa*”, se ha convertido en un término clave en el ámbito de las telecomunicaciones, arraigado en la noción de equidad en las inversiones de infraestructura”. Recuperado de: <https://andinalink.com/fair-share-una-batalla-por-el-uso-justo-de-la-red/>

⁷ GSMA. <https://www.gsma.com/about-us/regions/latin-america/es/llamado-a-la-accion-para-asegurar-el-desarrollo-de-internet-y-el-futuro-digital-de-america-latina-y-el-caribe/>

C. COMENTARIOS A LA CONSULTA PÚBLICA PROPIAMENTE DICHA.

- **Respuesta a preguntas sección No. 3.**

Ante la tendencia creciente del tráfico de Internet a nivel mundial que demanda más inversiones en capacidad de redes de acceso ¿Qué esquemas podrían adoptarse entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los agentes de servicios digitales OTT generadores de grandes volúmenes de tráfico, para impulsar la adaptación de las redes de acceso? Lo invitamos a argumentar su respuesta.

Respuesta: Tal y como se ha planteado a lo largo del documento, creemos que es necesaria la discusión sobre el *fair share*. Bajo ese contexto, creemos que deben promoverse las modificaciones legislativas a que haya lugar para que la CRC asuma competencia sobre los OTT y pueda entrar a evaluar la necesidad de expedición de regulación particular o la pertinencia de adiciones o modificaciones a las normas de calidad, disponibilidad, protección a usuarios, interconexión, entre otros, de tal manera que las reglas de juego sean las mismas para los involucrados y se conjuren las ventajas competitivas y económicas que hasta el momento, la ausencia de regulación especial o la sumisión a las normas generales del Código de Comercio y del Estatuto del Consumidor, entre otras, se han causado a favor de los OTT. Es necesario generar un balance que promueva la innovación al tiempo que asegure la libre competencia, la protección al usuario. La remuneración justa por tráficos a los PRST y el acceso a servicios en condiciones de calidad, entre otros aspectos.

¿Qué oportunidades o riesgos en relación con la libertad de elección del consumidor podrían traer los esquemas propuestos en la pregunta anterior? Lo invitamos a argumentar su respuesta.

Respuesta: en nuestra opinión, la adopción de esquemas de *fair share* no genera ningún perjuicio al consumidor, sino que por el contrario podría derivar en una mejor experiencia de servicio OTT. Ahora bien, dicha circunstancia no perjudica en forma alguna el derecho a la libre elección del consumidor, sino que por el contrario lo maximiza, ya que le abre la oportunidad de interesarse conocer, indagar e incluso exigir, por ejemplo, información sobre las condiciones o características mínimas que su servicio de conectividad fija o móvil debe ostentar para garantizar una adecuada experiencia de usuario y el cumplimiento de la promesa de valor de una determinada plataforma OTT.

¿Considerando a los pequeños proveedores de redes y servicios de comunicaciones, como aquellos que no cursan grandes volúmenes de tráfico, qué impactos financieros podrían tener en caso de implementarse los esquemas que propone como respuesta a la pregunta 3?1?

Respuesta: Teniendo en cuenta qué es lo que aquí se propone es que el *fair share* aplique tanto para los operadores de redes fijas como móviles y los OTT, los pequeños proveedores de redes y servicios

de telecomunicaciones se verían favorecidos, ya que incrementarían sus ingresos, recibirán una remuneración justa por los tráficos que cursan en sus redes y tendrían mayores recursos para la ampliación de redes o mejoramiento de las tecnologías sobre las cuales estas han sido construidas, todo lo cual redundaría en una mejor calidad, cobertura y experiencia de servicio para el consumidor.

¿Considerando a los pequeños proveedores de redes y servicios de comunicaciones, como aquellos que no cursan grandes volúmenes de tráfico, qué impactos técnicos podría tener en caso de implementarse los esquemas que propone como respuesta a la pregunta 3?1?

Respuesta: En principio no debería generar ningún impacto técnico mayor al que ya se está presentando, ya que ellos internamente harán una proyección o estimación de tráfico, y realizarán los ajustes requeridos en sus redes para con base en esa estimación, garantizar el acceso al servicio y las condiciones de calidad exigidas por la regulación en la actualidad.

¿Considerando a los pequeños proveedores de redes y servicios, como aquellos que no cursan grandes volúmenes de tráfico, qué impactos contractuales podría tener en caso de implementarse los esquemas que propone como respuesta a la pregunta 3?1?

Respuesta: Es posible que, al sumar aspectos como tecnología, cobertura, calidad, disponibilidad, entre otros aspectos, los consumidores decidan, tal y como se evidencia en las estadísticas planteadas en la consulta pública, migrar de los servicios y contratos de telecomunicaciones tradicionales, a la contratación de servicios de OTT como sustitutos de servicios como el de telefonía fija o móvil, televisión por suscripción, entre otros. Sin embargo, es necesario precisar que se trata de cambios en el mercado cuya causa raíz se da en las tendencias actuales a nivel mundial para este tipo de servicios y no necesariamente guardarían relación directa o serían consecuencia directa de la expedición de una regulación sobre *fair share*.

¿Qué condiciones técnicas se podrían implementar para la diferenciación y clasificación de los diferentes tipos de tráfico que cursan en las redes de acceso a Internet?

Respuesta: Tal y como hemos mencionado a lo largo del documento de comentarios, creemos que lo adecuado es generar una regulación específica para los OTT, bajo un esquema similar al de los OMV. Esto es, considerarlos proveedores de servicios de telecomunicaciones sin redes propias ni permisos para uso y explotación de espectro radioeléctrico, de tal manera que se pueda desarrollar u ampliar la regulación de protección al consumidor, calidad, cobertura, interconexión y reportes de información, entre otros y se corrija la asimetría regulatoria existente entre los operadores y los OTT y conjuren las ventajas competitivas que dicha ausencia de regulación a otorgado a los OTT respecto a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles habilitados en Colombia hasta la fecha.

¿Qué esquemas técnicos de agregación de tráfico deberían implementar los pequeños proveedores de servicios y redes de comunicaciones?

Respuesta: Los que defina técnicamente la CRC o el MINTIC al momento de regular a los OTT.

¿Deberían contribuir los agentes de servicios digitales OTT al Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para apoyar el objeto del citado fondo, el cual se encuentra definido en el artículo 34 de la Ley 1341 de 2009?

Respuesta: Si, deberían contribuir y recibir un trato igual o cuando menos similar al de los OMV, lo que incluye la carga de aportar al Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las condiciones que conforme a la ley se definan.

¿Cuáles deberían ser las condiciones aplicables para definir la contribución al Fondo?

Respuesta: Proponemos que sean las que sean condiciones similares a las exigidas a los operadores móviles virtuales, ya que en ambos casos se trata de agentes que carecen de red propia, soportan sus servicios en una red de un tercero y ofrecen servicios de tecnologías de la información y de las comunicaciones en Colombia.

¿La contribución de los agentes de servicios digitales OTT al FUTIC también debería ser utilizada para mejorar, ampliar y mantener la infraestructura de red que respalda sus servicios?

Respuesta: Si, los recursos que capte el FUTIC de los agentes de servicios digitales OTT deberían utilizarse para proyectos de mejoramiento, ampliación y mantenimiento de las redes de telecomunicaciones del país, así como para fondar cualquier otro proyecto que resulte relevante para el sector.

¿Dadas las condiciones de mayor demanda de capacidad en las redes de telecomunicaciones por parte de los usuarios, qué acciones se deberían adoptar para que todos los usuarios accedan a servicios de banda ancha?

Respuesta: Entendemos que esta pregunta hace referencia a la banda ancha fija, ya que hasta el momento la CRC no ha expedido ningún tipo de regulación que determinen las condiciones de un eventual servicio de banda ancha móvil. Bajo esa premisa consideramos que se debe mejorar la cobertura, la calidad del servicio, las tarifas e incluso en los servicios adicionales, ofrecidos por los proveedores de servicios fijos, de tal manera que el consumidor tenga un incentivo para migrar hacia la banda ancha fija.

¿Qué factores consideran los consumidores al elegir los servicios que proveen los agentes de servicios digitales OTT?

Respuesta: Cobertura, calidad, precio y el valor agregado que le ofrezca el operador de servicios respecto del cual esté cotizando servicios.

Además del uso de los recursos del FUTIC en incentivos a la demanda, bonos o ayudas que faciliten la asequibilidad de los servicios de conectividad, ¿considera que existen otros medios de apoyo a los consumidores para garantizarles un acceso asequible a servicios de banda ancha? Explique su respuesta y en caso de considerar que existen otros medios por favor especifíquelos.

Respuesta: Si, el comparador de precios desarrollado por la misma CRC en el pasado. La base de una decisión de consumo es el acceso a la información en tiempo real. Eso le permite al consumidor hacer un análisis costo beneficio y adoptar la decisión mas favorable basado en cobertura, calidad, alcance de la oferta de servicios, precio, entre otros.

- **Respuesta a preguntas sección No. 4.**

¿Qué papel juegan las normativas/leyes/regulaciones en las interacciones entre los PRST y los agentes de servicios digitales OTT? Lo invitamos a argumentar su respuesta.

Respuesta: La normativa juega un papel fundamental en las interacciones entre los PRST y los OTT, ya que contar con un régimen normativo claro, contribuye a que estos agentes concurren al mercado y compitan de forma libre, transparente, conforme a derecho y en condiciones de igualdad, así como a la innovación y a la promoción del desarrollo tecnológico en el país. En nuestra opinión, el problema radica precisamente en la ausencia de normatividad aplicable a los OTT la mayor flexibilidad, respecto de los PRST, en la aplicación de normas como las de protección al consumidor, ya que las disposiciones del estatuto del consumidor son considerablemente más flexibles e implican una menor carga para el agente en términos de cumplimiento normativo, respecto a las expedidas por las CRC y contenidas en la resolución CRC 5111 de 2017 compilada en la resolución CRC 5050 de 2016.

¿Existen barreras desde el lado de la oferta en los mercados en los que participan los agentes de servicios digitales OTT?

Respuesta: No, por el contrario, la normatividad y regulación vigente, así como la ausencia de ésta lo que genera es una ventaja competitiva para los OTT respecto de los PRST.

¿Para aliviar las tensiones competitivas identificadas en la respuesta anterior es necesario expedir normatividad ex-ante? Lo invitamos a argumentar su respuesta.

Respuesta: Si, consideramos que es necesaria la expedición de regulación y que, en aras de garantizar un trato igual respecto de los PRST, los OTT serán tratados en condiciones similares a las

existentes en la regulación, para los OMV, en el sentido que se trata de proveedores de servicios que no cuentan con red propia, pero que para el cumplimiento de su objeto social requieren de capacidades y de acceso a las redes de terceros (fijas o móviles).

¿Qué temas deberían abordar las medidas ex-ante? Por favor relaciónelos y argumente su respuesta.

Respuesta: Protección a usuarios, mercados relevantes, calidad, interconexión, reportes de información, entre otros, pero más que nada, se requiere que se defina expresamente la competencia legal para regularlos *ex ante*, ya que, en nuestra opinión, la CRC carece de facultad expresa para el efecto, quedando entonces en cabeza del MINTIC, dicha facultad regulatoria, salvo que se promueva una iniciativa legislativa que asigne expresamente dicha competencia a la CRC.

- **Respuesta a preguntas sección No. 5.**

¿Qué criterios deberían considerarse para analizar los mercados de provisión de servicios digitales y su relación con los servicios de telecomunicaciones?

Respuesta: Los niveles de penetración de los servicios y de sustituibilidad respecto de los servicios tradicionales, así como las denuncias, sanciones, demandas y sentencias que contra estos haya tramitado la Dirección de Protección al Consumidor de la SIC.

¿Qué servicios considera que deben incluirse en cada uno de los lados del mercado en el caso de plataformas digitales que operan en mercados de dos lados? Argumente su respuesta, especificando los servicios relevantes tanto para los usuarios oferentes como para los usuarios demandantes.

Respuesta: La totalidad de los servicios, ya que le corresponde tanto al MinTIC como a la CRC promover la libre competencia y la protección al consumidor, sin excepción alguna.

- **Respuesta a preguntas sección No. 6.**

¿Los agentes de servicios digitales OTT que proveen servicios de vídeo bajo demanda deberían adoptar mecanismos que promuevan la producción y el acceso a obras nacionales? Si sí, identifique cuáles y Lo invitamos a argumentar su respuesta.

Respuesta: No necesariamente la producción, ya que se trata de actividades que se rigen bajo el principio de libertad de empresa y puede que no esté dentro de sus intereses promover producciones locales, pero sí deberían adoptar mecanismos de promoción y de acceso a contenidos nacionales.



DataLaw

¿Para que no existan niveles de diferenciación en los productos que ofrecen los PRST y los agentes de servicios digitales, las condiciones regulatorias de publicidad, franja horaria, sistemas de acceso y participación de cargo del servicio de televisión deberían también ser establecidas para los servicios digitales OTT de vídeo bajo demanda y streaming? Lo invitamos a argumentar su respuesta.

Respuesta: No, creemos que el camino es el diseño de una regulación específica para los OTT, haciendo una analogía a la regulación existente entre los PRSTM y los operadores móviles virtuales.

Cordial Saludo

MARIO CASTRO GUTIERREZ

Representante Legal

Teléfono: 3017095712 - 3502071028

www.datalawsas.com

Bogotá, Colombia