



## RESPUESTA DE AHCIE T A LA CONSULTA DE LA CRC SOBRE EL 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”.***

AHCIE T es una asociación sin fines de lucro que tiene como objetivo prioritario apoyar el desarrollo de las telecomunicaciones en América Latina, a través del diálogo público-privado, apoyando las iniciativas que se orienten a fortalecer el desarrollo sectorial en beneficio de los países de la región, y estimulando un debate de alto nivel que permita consolidar un círculo virtuoso de inversión, innovación y competencia en la industria.

Desde AHCIE T valoramos positivamente el desarrollo y el resultado del proyecto llevado a cabo por la Comisión de Regulación de Comunicaciones de Colombia en cumplimiento del mandato impuesto por Ley y que sin duda ayudará a la clarificación de aspectos sobre la Neutralidad de la Red, tan sujeto a múltiples interpretaciones y opiniones.

En este sentido, agradecemos de nuevo a la CRC la oportunidad de poder aportar nuestros comentarios a su 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"*.

En AHCIE T consideramos que el debate sobre Neutralidad de Red debe necesariamente enmarcarse en un concepto más amplio, que tiene que ver a nivel global con la propia sostenibilidad del modelo de desarrollo de redes y servicios durante los próximos años. Es indudable que al mismo tiempo que se incrementa el número de usuarios de Internet, cada uno de ellos está haciendo un uso crecientemente intensivo de la conectividad. En particular, la oferta de servicios multimedia sobre Internet supondrá en los próximos años el principal impulsor del consumo de ancho de banda, lo que obliga a reequilibrar los modelos de remuneración de las inversiones para asegurar dos objetivos fundamentales: el primero, que siga aumentando la inversión en la cobertura de los servicios de acceso; y, el segundo, que se continúe innovando y ampliando las capacidades de las redes para dar cuenta de la demanda creciente.

En este sentido y aunque a nivel global la sostenibilidad del modelo de Internet es un tema relevante, en el contexto latinoamericano las políticas públicas deben estar orientadas a generar incentivos para la expansión de la cobertura del servicio de acceso a Internet en cada uno de los países

Internet se caracteriza por ser un espacio para la innovación y el desarrollo de múltiples modelos de negocios. En AHCIE T creemos que es fundamental que ello siga siendo así. La innovación no se produce, como algunos enfatizan, en los servicios sobre Internet. La innovación se produce muy especialmente en las propias redes que proveen acceso y transporte de bits a escala global, con nuevas soluciones y tecnologías en sistemas alámbricos e inalámbricos.

En ese contexto, nos parece fundamental que la normativa que se defina sobre Internet tenga la suficiente flexibilidad para dar cuenta de las características técnicas de la red (por ejemplo, que está basada en el principio de *"best effort"* y por tanto la calidad es probabilística), así como de los nuevos modelos de negocios que se puedan desarrollar, resguardando por cierto el desarrollo de la competencia.

En ese contexto, agradeciendo la invitación que la Comisión nos ha formulado, quisiéramos plantear algunas sugerencias que consideramos contribuirán a hacer mejor el proyecto y apoyar el desarrollo de las telecomunicaciones en Colombia.

Nuestros comentarios apuntan a cuatro aspectos concretos:

- No discriminación
- Ofertas de servicios y bloqueo de aplicaciones
- Redes de acceso
- Información al usuario e Indicadores de Calidad de Servicio

## No discriminación

AHCIET comparte en principio el criterio de no discriminación, entendido en el sentido de tratar en forma distinta a los iguales. Sin desmedro de ello, nos parece necesario que la normativa final precise adecuadamente que Internet por su propia naturaleza prioriza: ciertos protocolos priorizan algunos paquetes de datos sobre otros dependiendo del carácter de la aplicación o servicio. Así, por ejemplo, la calidad de servicio exigida para una comunicación de voz sobre Internet o para jugar en línea es distinta a la calidad de servicio de una descarga de archivos. Internet se ha concebido sobre la base de la priorización, que no es lo mismo que la discriminación.

De acuerdo a ello, entendemos que el principio que quiere resguardar la Comisión no es contradictoria con modelos innovadores en la forma de prestar los servicios que puedan ser beneficiosos para todos los actores del ecosistema, sin perjudicar a la competencia. En ese sentido, sugerimos que se precise el concepto de discriminación, añadiéndole el adjetivo de “*arbitraria*”, y se explicita que se refiere a la calidad de servicio que el usuario tiene contratada.

## Oferta de servicios y bloqueo de aplicaciones

En el articulado referido a la gestión del tráfico y concretamente en lo que se refiere a un posible bloqueo de aplicaciones, hemos podido observar como en los artículos donde se aborda este delicado asunto, existe una aparente contradicción entre las medidas de gestión de tráfico razonables que puede implementar el proveedor y priorización del mismo, con las posibilidades de bloquear o no el acceso a aplicaciones que se consideran en los artículos 7, 8 y 9 posteriores.

En este sentido, en el **Artículo 7. Gestión de tráfico**, se establece:

*“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.), entendiendo como razonables cuando estas medidas estén destinadas a:” 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.”*

No obstante, en el **Artículo 8. Priorización de Tráfico**. Establece que 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 **Aplicación o clases de aplicaciones** (apartado 8.3).

Sin perder de vista la prohibición anterior, si luego pasamos al **Artículo 9. Planes de acceso a Internet**, vemos:

*“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.”*

Observamos que en el **9.1**, se especifica:

*” 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.”*

Donde aparentemente se abre la puerta a que puedan excluirse clases de aplicaciones, aspecto que viene reforzado en el apartado **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.”*

Sin embargo para los planes de **consumo ilimitado**, en el apartado **9.3**, se establece:



*“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.”*

En este artículo queda claro que según se opte por un plan de consumo ilimitado o uno de acceso limitado podrán adoptarse medidas de bloqueo, lo que nos lleva a entender que lo establecido en el artículo 8, concretamente en el apartado 8.3, debería matizarse en función de lo que se propugna en los artículos 7 y sobretodo 9, pues de lo contrario, como ya hemos indicado anteriormente, ello puede llevar a diferentes interpretaciones con la aparición de los consiguientes conflictos.

Para AHCIE T es muy positivo que los usuarios puedan ajustar el plan de Internet a contratar a sus necesidades específicas, lo que permite optimizar el precio que finalmente pagarán y facilitar la masificación del servicio de acceso a Internet en el país. En la medida que la información sea la adecuada, creemos que es muy positivo que el usuario pueda libremente elegir el tipo de conexión a contratar, ya sea en virtud de algunos parámetros técnicos (p.e. un plan de baja latencia orientado a jugadores online) o de un subconjunto de servicios (sólo correo electrónico y otros servicios básicos).

Por todo lo anterior y para evitar posteriores conflictos, consideramos conveniente que el Reglamento considere de forma explícita la posibilidad de priorizar tráfico en condiciones no discriminatorias.

### **Redes de acceso**

Aunque en los considerandos, la propuesta de Resolución se refiere a la Resolución 3067 de 2011 sobre Calidad de Servicio que en su artículo 2.4 y en los numerales 1 y 2 del Anexo I establece el tratamiento diferenciado de la calidad del servicio entre el servicio de acceso a Internet provisto desde ubicaciones fijas o a través de móviles, la propuesta de Resolución de Neutralidad de Red no reconoce explícitamente un tratamiento diferenciado en función de los distintos tipos de redes de acceso acorde con las limitaciones y características de cada tecnología de acceso.

Considerando que por sus características específicas, cada red de acceso requiere prácticas de gestión de tráfico distintas, y que los parámetros de calidad de red, su medición y comparabilidad difieren, consideramos que la Resolución final debería reconocer esta diferencia tanto en la medición y publicación de los indicadores de calidad de servicio de acceso a Internet como en la posibilidad de implementar medidas de gestión y priorización del tráfico diferentes en función de cada red de acceso a fin de evitar posibles conflictos de cara a la interpretación futura de tales situaciones.

### **Información al usuario e Indicadores de Calidad de Servicio**

El artículo 4 de la propuesta de resolución señala expresamente en el segundo inciso que:

*“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 del plan”*

Entendemos que lo que indica el presente artículo se refiere al respeto de las condiciones contractuales según lo establecido en la Resolución 3067 de 2011. En consideración a ello, sugerimos que se precise la redacción para no dar pábulo a interpretaciones futuras que desconozcan la naturaleza propia de Internet.

En nuestra opinión toda política encaminada a aumentar la transparencia e información al usuario resulta primordial para el buen funcionamiento del mercado y por ende de la competencia, en este sentido estamos de acuerdo con lo expuesto en el párrafo incluido al final del texto de la Resolución:

*“**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.”*



No obstante, y en aras del beneficio del usuario, quisiéramos comentar dos aspectos que nos llaman la atención, por un lado, entendemos que pueden darse diferentes interpretaciones sobre la mayor o menor "*restrictividad*" de las técnicas de gestión, quién la determina y con qué detalle se informan a los usuarios, por otro lado, cuál sería la alternativa y derechos del usuario en el caso de no aceptar las nuevas condiciones. (Rescisión o mantenimiento del contrato, nuevo contrato, etc.).

Madrid a 8 de noviembre 2011