



CRC

Rad.201070421
Cod. 4000
Bogotá,

Señor
FERNANDO GARZÓN REYES
Email: fergarzonnatamp@hotmail.com
Bogotá, D.C.

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
	* 2 0 1 0 5 2 4 5 1 *		
Fecha:	25/08/2010 - 12:33:35		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	FERNANDO GARZÓN REYES		
Asunto:	SU SOLICITUD INFORMACION SOBRE VELOCIDAD EN INTERNET		
	SC 1300-1	049-1	

Ref: Su solicitud de información sobre las velocidades mínimas que deben poseer las conexiones residenciales a Internet

Respetado Señor Garzón,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación del pasado 18 de agosto de 2010 radicada bajo el número 201070421, en la cual nos consulta en relación con las velocidades mínimas que deben poseer las conexiones residenciales a Internet, indicando que en días pasados conoció de un comentario de prensa según el cual el Internet residencial debe tener una velocidad no inferior a 1000Kbps.

Al respecto, en primer lugar le informo que mediante la Resolución CRC 2352 de 2010, se modificó el artículo 1.8 de la Resolución CRT 1740 de 2007, especificando que a partir del 1 de agosto de 2010 la velocidad mínima para que una conexión a Internet pueda ser denominada "Banda Ancha" es de 1024Kbps en el sentido del ISP al usuario, es decir, la velocidad de bajada. Por su parte, la velocidad en el sentido del usuario al ISP -velocidad de subida- mínima asociada a las conexiones que se denominen "Banda Ancha" en Colombia será de 512Kbps (256Kbps en las conexiones satelitales) a partir del 1 de enero de 2011. En ese sentido, **entre el 1 de agosto de 2010 y el 1 de enero de 2011, una conexión de Acceso a Internet podrá ser denominada como Banda Ancha si se ofrece al menos 1024Kbps/256Kbps (1024Kbps/128Kbps para las conexiones satelitales)**. Lo anterior no quiere decir que todas las conexiones residenciales del país deban contar con las velocidades antes referidas, sino que para el uso del término "Banda Ancha" el proveedor del servicio de Internet debe garantizar al usuario como mínimo tales velocidades.

En segundo lugar, sabida la problemática relacionada con la claridad de ofertas hacia el usuario, el régimen de protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, contenido en la Resolución CRT 1732 de 2007, establece en su Artículo 111 los términos contractuales para la contratación de servicios de valor agregado de acceso a Internet. Dicho artículo fue modificado mediante Resolución CRT 1812 de 2008 y dice lo siguiente:

"ARTÍCULO 111. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 8 y 10 de la presente resolución y, en las demás disposiciones aplicables, los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan servicios de valor agregado de acceso a Internet, deben incluir en el contrato, al menos, la siguiente información:

X

111.1. Oferta comercial con las condiciones de los planes ofrecidos.

111.2. Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha cuando aplique.

111.3. La velocidad efectiva a ser garantizada por el ISP.

111.4. Informar a sus usuarios cuando las tarifas plana y/o reducida de acceso conmutado a Internet, no aplican a las llamadas que se realicen hacia ellos.

Teniendo en cuenta que una porción del ancho de banda disponible es utilizado por el protocolo mismo de transmisión, el operador debe ajustar la capacidad asociada del puerto de conexión, de manera tal que garantice la velocidad efectiva de acceso a Internet a través de su red."

Por lo tanto, el proveedor del servicio tiene obligaciones claras de informar debidamente al usuario las condiciones de prestación del mismo. Lo anterior no implica que se deba realizar algún tipo de ajuste en las velocidades ofrecidas a sus usuarios actuales con ocasión de la modificación a la definición de Banda Ancha realizada mediante la Resolución CRC 2352 de 2010, pero en todo caso debe ceñirse a las condiciones pactadas por las partes en el contrato vigente. De igual forma es de aclarar que pueden existir otro tipo de planes de acceso con velocidades inferiores, lo cuales no podrán ser denominados como de Banda Ancha en Colombia.

En los términos anteriores, damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier otra aclaración que requiera.

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento A.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

CHR

