

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



RESOLUCIÓN No. **3502** DE 2011

*"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 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009 y 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 aquélla 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 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 y, adicionalmente, en consideración a 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 a más tardar del 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, señala 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 aquéllos 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, AHCIET, 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, 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.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2897 de 2010, esta Comisión una vez efectuado el cuestionario expedido por la SIC mediante Resolución SIC 44649 de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen indebidamente la libre competencia, encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el artículo 6 del Decreto 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 9º 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 aprobado por el Comité de Comisionados de la CRC según consta en Acta No. 795 del 01 de diciembre de 2011 y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el 14 de diciembre de 2011, según consta en Acta No. 263.

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, y a otros proveedores o usuarios que hagan uso de dicho acceso, 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, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011.

#### **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 u orden judicial estén prohibidos o su uso se encuentre restringido.

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 prestan el servicio de acceso a Internet brindarán un trato igualitario a los contenidos, aplicaciones y servicios, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, en especial en razón al origen o propiedad de los mismos. En todo caso, conforme lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de 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 prestan el servicio de acceso a Internet deben revelar sus políticas de gestión de tráfico a los usuarios y a otros proveedores que tengan acceso a su red.

**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, en los términos dispuestos en la Resolución CRC 3066 de 2011.

## **CAPÍTULO II – ASPECTOS TÉCNICOS**

**ARTÍCULO 4. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan 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 tales indicadores, así como la información que debe ser entregada a los usuarios del servicio.

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben garantizar en todo momento que las velocidades efectivas ofrecidas se cumplan, de acuerdo con las condiciones del plan.

**ARTÍCULO 5. BLOQUEO DE CONTENIDOS.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio 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 a través de Internet, sin el consentimiento expreso del usuario.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben poner a disposición de sus usuarios servicios de controles parentales para el bloqueo de contenidos 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 prestan el servicio 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 prestan el servicio de acceso a Internet deberán utilizar los recursos técnicos y logísticos tendientes a 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 acceso, de conformidad 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 en los términos previstos 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 prestan el servicio de 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. PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet podrán implementar medidas de gestión de tráfico que sean razonables y no discriminatorias respecto de algún proveedor, servicio, contenido o protocolo específico.

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

- 7.1** Reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red;
- 7.2** Asegurar la seguridad e integridad de las redes;
- 7.3** Asegurar la calidad del servicio a los usuarios;
- 7.4** 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.
- 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 de gobernanza de Internet u organizaciones de estandarización.

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 aquéllas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 8. PRIORIZACION DE TRÁFICO.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet no pueden llevar a cabo conductas de priorización, degradación o bloqueo que contravengan lo previsto en la presente resolución.

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

**ARTÍCULO 9. PLANES DE ACCESO A INTERNET.** En cumplimiento de los principios establecidos en el artículo 3 de la presente resolución, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán ofrecer planes de acceso a Internet donde se limite el acceso a tipos genéricos de servicios, contenidos o aplicaciones, según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, garantizando en todo momento el derecho del usuario a elegir al proveedor específico del contenido, aplicación o servicio.

En todo caso, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán siempre poner a disposición de sus usuarios, una alternativa o plan tarifario que no contemple limitación alguna respecto de los servicios, contenidos o aplicaciones a los cuales puede acceder el usuario. En esta medida, dicha alternativa deberá ofrecer condiciones equivalentes en todos los demás aspectos al plan con limitaciones respecto del tipo de contenidos, aplicaciones o servicios a los cuales puede acceder el usuario.

**ARTÍCULO 10.** Modificar el artículo 95 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 95. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET.** Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 11 y 13 de la presente resolución, y las demás disposiciones aplicables, los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan servicios de acceso a Internet, a través de redes fijas o móviles, deben incluir en el contrato las condiciones que rigen dicha prestación, para lo cual deberán cumplir las siguientes reglas:

**95.1.** El contrato debe incluir al menos la siguiente información:

- a)** Condiciones del plan contratado.
- b)** 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.
- c)** La velocidad efectiva, en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, a ser garantizada por el proveedor.
- d)** Las tarifas de acceso conmutado a Internet.

Teniendo en cuenta que una porción del ancho de banda disponible es utilizado por el protocolo mismo de transmisión, el proveedor 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.

7  
27

7

**95.2.** Los planes de acceso a Internet que sean publicitados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella asociada a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para cada plan. El usuario no deberá experimentar limitaciones en la capacidad de la conexión impuestas por el proveedor del servicio en virtud del uso que se dé a la misma.

**95.3.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben suministrar al usuario, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el artículo 11 de la presente resolución, al menos la siguiente información para cada plan y/o servicio que comercialicen:

**95.3.1** Las características comerciales del servicio o plan ofrecido, lo cual incluirá al menos la velocidad efectiva tanto de subida como de bajada, el volumen máximo de tráfico permitido, y, las limitaciones respecto del tipo de contenidos, aplicaciones y/o servicios a los cuales puede acceder el usuario por petición expresa, en caso que apliquen.

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

**95.3.3** Las mediciones de los indicadores de calidad del servicio de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 3067 de 2011 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, y el cumplimiento respecto a las metas.

**95.3.4** Las prácticas relativas a la gestión de tráfico implementadas, incluyendo al menos:

**95.3.4.1** Descripción,

**95.3.4.2** Necesidad de su uso y a quien afecta,

**95.3.4.3** Tipo de tráfico gestionado, en términos de servicio, aplicación, o protocolo,

**95.3.4.4** Impacto en el servicio al usuario, especialmente en materia de velocidad de acceso.

**PARÁGRAFO.** El incumplimiento de las condiciones ofrecidas en los planes publicitados, dará lugar a la terminación del contrato o a la compensación por la indisponibilidad del servicio a favor del usuario, en los términos establecidos en el artículo 33 de la presente resolución, y en todo caso el usuario tiene derecho a que se le mantengan las condiciones inicialmente pactadas".

#### **CAPÍTULO IV -DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 11. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deberán 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, modifica en lo pertinente el artículo 95 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los **16 DIC 2011**

#### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**DIEGO MOLANO VEGA**  
Presidente



**CARLOS REBELLÓN VILLÁN**  
Director Ejecutivo