

Recomendaciones al Sector de Telecomunicaciones y TI 2022 – 2026

Los años de pandemia demostraron la importancia de las telecomunicaciones y consolidaron la penetración del Internet en los hogares, como eje fundamental en el desarrollo del país. Para ACIEM, es esencial que los ciudadanos cuenten con conectividad de alta velocidad, para acceder a los beneficios de la sociedad de la información, la educación, la generación de empleo y nuevos modelos de negocio.



Plan de Banda Ancha en Colombia

Según las cifras sectoriales del Portal Oficial de Estadísticas del Sector TIC - Colombia TIC, con corte al tercer trimestre de 2021, el total de accesos fijos residenciales a Internet es de 7.546.617 y según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)¹, Colombia cuenta con 14.243.223 de hogares; resultado que no es óptimo y contrasta con las metas de países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que aseguraron más del 90% de los hogares conectados.

ACIEM desde años atrás, ha propuesto implementar un Plan Nacional de Banda Ancha como dinamizador del sector, de la calidad de los servicios universales de las TIC y como herramienta de mejora en los Índices de Acceso a la Tecnología- IAT; los Índices de Acceso a la Información-IAI y los Índices de Desarrollo Humano-IDH.

Este Plan es recomendable que cuente con las siguientes características:

- Incrementar las asignaciones de espectro en Colombia.
- Promover un mercado secundario del espectro.
- Eliminar los topes de espectro radioeléctrico a los proveedores
- Generar incentivos para la inversión en infraestructura de redes fijas, vía los recursos del FUTIC
- Revisar periódicamente las metas de velocidad de la banda ancha fija y móvil.
- Generar incentivos tributarios para los operadores que desplieguen redes de banda ancha o subsidios al consumo.
- Implementar la portabilidad numérica fija.
- Desarrollar en mayor medida la compartición de infraestructura
- Modernización de las redes

La estructuración de un Plan de Banda Ancha, requiere la promoción de las inversiones de los proveedores y el ingreso de nuevos inversionistas junto con el apoyo económico del Gobierno Nacional para llevar la banda ancha a los sitios rurales en donde aún no está presente y en los sitios urbanos de bajos recursos.

Se sugiere al Gobierno Nacional implementar estrategias, programas y proyectos dirigidos a garantizar el internet social como servicio público, esencial y de servicio universal, con énfasis en zonas rurales y urbanas. Para ello, ACIEM recomienda activar mecanismos de innovación; cooperación internacional, integración regional y colaboración público-privada, dinamizadas con el aprendizaje de prácticas exitosas.

“ *La Superintendencia de Telecomunicaciones se requiere para salvaguardar los derechos de los suscriptores de los servicios móviles y fijos.* ”

Creación de la Superintendencia de Servicios TIC

Desde el año 2008, ACIEM ha propuesto la creación de una Superintendencia de Telecomunicaciones única y exclusivamente dedicada a este sector que, por su crecimiento y dinamismo tecnológico, requiere de un ente especializado para la inspección, vigilancia y control de los servicios (incluida la radiodifusión sonora y la televisión), los operadores y la garantía de los derechos de los usuarios.

Para ACIEM, esta Superintendencia de Telecomunicaciones se requiere para salvaguardar los derechos de los suscriptores de los servicios móviles y fijos, así como garantizar el régimen de libre y leal competencia para los prestadores de servicios.

Para la materialización de esta propuesta, el Gobierno Nacional puede hacer uso de las facultades que otorga el artículo 43 de la Ley 489 de 1998: “*Sistemas Administrativos. El Gobierno Nacional podrá organizar sistemas administrativos nacionales con el fin de coordinar las actividades estatales y de los particulares. Para tal efecto preverá los órganos o entidades a los cuales corresponde desarrollar las actividades de dirección, programación, ejecución y evaluación*”.

Una Superintendencia de Telecomunicaciones permitirá que los usuarios del sector puedan interactuar con un solo organismo que atienda todas sus reclamaciones, fortalecer y consolidar el rol del Estado en la vigilancia y control del mercado de servicios públicos más grande del país, como lo es el sector de Telecomunicaciones/TIC.

Protección al Usuario y Calidad del Servicio

Dado que las telecomunicaciones se han convertido en un insumo no solo de trabajo sino de la cotidianidad de las personas, ACIEM considera que, aún con las mejoras en los actuales regímenes de protección al usuario expedidos por la CRC, es necesario implementar mayores mecanismos para la defensa del usuario y la calidad del servicio, entre ellos:

- Implementar mediciones independientes de la calidad de los servicios
- Establecer métodos confiables, neutros e independientes del operador del servicio para garantizar el acceso al ancho de banda ofrecido.
- Fijar sanciones para los operadores que en la práctica no otorguen el ancho de banda ofrecido en sus ofertas comerciales, teniendo en cuenta el factor de reuso de las redes destinadas a la banda ancha.



Es fundamental que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), expida la regulación necesaria para que el organismo de control y vigilancia pueda investigar a los operadores por deficiencias en la prestación del servicio o por no garantizar los anchos de banda ofrecidos a los usuarios.

Televisión

Para ACIEM es fundamental promover la TV Digital Terrestre-TDT, como un servicio público gratuito y radiodifundido, que incorpore mayor producción cultural e incentivar la participación de nuevos operadores en el ámbito local, regional y nacional.

“Según cifras sectoriales del Portal Colombia TIC, con corte al tercer trimestre de 2021, el total de accesos fijos residenciales a Internet es de 7.546.617.”

En concepto de ACIEM se requiere que el Gobierno Nacional permita el acceso efectivo al servicio gratuito de televisión a la población que históricamente no ha gozado de este servicio y, a su vez, integre el acceso al servicio de televisión a los nuevos desarrollos tecnológicos de comunicaciones móviles a implementar en un futuro cercano como el 5G Broadcasting.

Inspección, Control y Vigilancia

Debido a las condiciones de las subastas del espectro y a los beneficios otorgados por la Ley 1978 de 2019, los operadores han adquirido diferentes tipos de compromisos, entre ellos las “obligaciones de hacer por uso del espectro” y “las contraprestaciones”, por tal razón y en beneficio de los usuarios de estos servicios, ACIEM considera necesario que el Gobierno impulse un modelo de seguimiento y control con monitoreo en línea para garantizar el cumplimiento de los operadores.



Adicionalmente, ACIEM propone:

- Modernizar y migrar la infraestructura de redes de telecomunicaciones para el despliegue de redes de Internet móvil de alta velocidad con metas de penetración por cumplir en 4G, la evolución tecnológica a 5G y la penetración de internet fijo con las coberturas, capacidades, velocidades y calidad requeridas en todo el territorio nacional con precios asequibles para los ciudadanos.
- Promover Transformación Digital Empresarial, mediante la implementación de políticas de apoyo a las MiPymes Digitales, la consolidación de cadenas productivas de valor-Clúster tecnológicos regionales e incentivos para la generación de empleos formales sectoriales², y con base en experiencias exitosas como los BPOs y su evolución a KPOs.
- Adoptar el Plan Nacional de Infraestructura de Datos -PNID que permitirá la consolidación de la Economía Digital; coordinar esfuerzos entre distintos actores del ecosistema de datos, articular y fortalecer los desarrollos misionales gubernamentales gracias a la tecnología y la ciencia de datos.
- Promover la transparencia, integridad, confianza y eficiencia institucional en el Gobierno Nacional, donde la Ética en la gestión, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública genere idoneidad, competencia, mérito y eficacia. ▲

1 <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivienda-2018>

2 Política de Formalización Empresarial – CONPES 3956 de 2019