



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Agenda Regulatoria 2013 - Propuesta

Centro de Conocimiento de la Industria

Octubre de 2012



Libertad y Orden

Contenido

Agenda Regulatoria 2013 - Propuesta	3
1 Introducción	3
2 Tendencias regulatorias en el ámbito internacional	5
2.1 Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)	5
2.1.1 Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)	5
2.1.2 Unión Europea	6
2.1.3 América	9
2.2 Sector audiovisual	10
2.2.1 Unión Europea	11
2.2.2 Reino Unido	11
2.2.3 Estados Unidos	11
2.3 Servicios Postales.....	11
2.3.1 Unión Postal Universal (UPU)	11
2.3.2 PostEurop	13
2.3.3 Reino Unido	14
2.3.4 Estados Unidos	14
3 Balance regulatorio 2012	14
3.1 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.....	15
3.2 Televisión.....	21
3.3 Postales	23
3.4 Estudios	24
3.5 Actividades continuas.....	26
4 Proyectos y actividades regulatorias 2013	28
5 Cronogramas	33
6 Referencias.....	35
7 Participación del Sector.....	36

Agenda Regulatoria 2013 - Propuesta

1 Introducción

Dentro del Plan Estratégico de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- para el periodo 2010 – 2014¹, se ha considerado como misión de la Entidad promover la competencia y la inversión mediante la construcción de mercados competitivos en el sector de TIC, con el fin de generar condiciones que permitan que la población tenga acceso a la sociedad de la información y se apropie de sus beneficios, con fundamento en principios, valores, profesionalismo, imparcialidad, transparencia y altos estándares de calidad.

Para lograr lo anterior, los objetivos estratégicos de la CRC se encuentran orientados principalmente en **i)** la protección del usuario, **ii)** escenarios competitivos, **iii)** desarrollo de infraestructura, servicios, contenidos y aplicaciones, y **iv)** relacionamiento y gestión del conocimiento. A continuación se presentan los objetivos estratégicos que la CRC tiene definidos para cada uno de estos temas:

Protección al usuario

- Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y promover su conocimiento.
- Contribuir a la implementación de estrategias que garanticen la seguridad y protección de la vida humana.

Escenarios competitivos

- Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas.

Desarrollo de infraestructura, servicios, contenidos y aplicaciones

- Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.
- Generar condiciones que promuevan el desarrollo de servicios, contenidos y aplicaciones.

Relacionamiento y gestión del conocimiento

- Resolver controversias con calidad y de manera oportuna.
- Atender a nuestros clientes con calidad y de manera oportuna.
- Proveer el conocimiento y la información necesaria del entorno para la generación de la regulación.

Por otro lado, el *Plan Vive Digital Colombia 2010 - 2014*, se ha fijado las siguientes metas:

- 50% de hogares conectados a Internet (con énfasis en los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3) y 50% de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) conectadas a Internet,
- 8.8 millones de conexiones a Internet y
- 700 municipios conectados a través de redes de fibra óptica.

Al respecto, cabe recordar que el Plan se apoya en cinco principios básicos: **i)** "El mercado hasta donde sea posible, el Estado hasta donde sea necesario": Promover el desarrollo del sector privado para expandir infraestructura y ofrecer servicios; **ii)** incentivar de forma integral la oferta y la demanda de servicios digitales para alcanzar una masa crítica; **iii)** reducir barreras normativas e

¹ Disponible para consulta en <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=41703&download=Y>

impositivas para facilitar el despliegue de infraestructura y oferta de servicios de telecomunicaciones; **iv)** priorizar los recursos del Estado en inversiones de capital, y **v)** ejemplo del Gobierno. Para alcanzar las metas anteriormente descritas, el “Plan Vive Digital Colombia 2010 - 2014” se orienta a la expansión en infraestructura, la inversión en la creación de servicios y desarrollo de aplicaciones, con enfoque en la creación de masas críticas que generen beneficios a los consumidores y la apropiación tecnológica de los usuarios.

A manera de referencia, a continuación se enuncian algunos de los logros más importantes de la ejecución del Plan Vive Digital²:

- Colombia fue reconocida como el país con la mejor política pública en Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el mundo, al ser premiada con el GSMA -Gobierno de liderazgo 2012-.
- Tras los primeros dos años de gestión, las conexiones a Internet crecieron 150% pasando de 2,2 millones al comienzo del Gobierno a 5,5 millones en 2012.
- A comienzos del Gobierno sólo 17% de los hogares estaba conectado a Internet, y al finalizar 2011, ya se tenía 32% de hogares conectados, lo que indica un crecimiento cercano a 90%.
- Las micro, medianas y pequeñas empresas conectadas a Internet presentan un crecimiento de 114%, pasando de 7% al comienzo de este Gobierno a 15% a 2012.
- Se pasó de 200 municipios conectados con fibra óptica a 325.
- Se definieron las condiciones para subsidiar las tarifas de Internet de 800.000 familias de los estratos 1 y 2. A través de los operadores de Internet, en promedio un nuevo usuario recibirá 150 mil pesos que podrán ser utilizados para subsidiar el computador o la tarifa de Internet.

Ahora bien, es sabido que el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC- a nivel mundial en las últimas décadas ha generado prácticas que se han generalizado en muchos países. Una de ellas la constituye el hecho que las Agencias Nacionales Reguladoras (ANR), autónomas e independientes de los demás agentes gubernamentales, anualmente publican las acciones regulatorias que emprenderán para los siguientes años, en el marco de las funciones asignadas por las leyes nacionales.

Tomando en consideración lo anterior, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- presenta la propuesta de Agenda Regulatoria para el año 2013, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° del Decreto 2696 de 2004.

El documento borrador de Agenda Regulatoria se estructura en siete (7) capítulos, el primero de los cuales corresponde a esta introducción. En la segunda sección, se plantean algunos desarrollos regulatorios en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Servicios Audiovisuales y Servicios Postales en otros países, y se identifican los aspectos relevantes y susceptibles de ser considerados para su aplicación en la regulación a nivel nacional. En la tercera sección, se realiza un balance de la ejecución de la Agenda Regulatoria del año 2012, que explica brevemente las actividades surtidas en el desarrollo de la misma. En las secciones 4 y 5, se presentan las temáticas que serían desarrolladas por la CRC en el año 2013, con sus respectivos cronogramas. Finalmente, las secciones 6 y 7 presentan respectivamente algunas referencias y consideraciones para la participación del Sector.

² Información tomada de la página del plan: www.vivedigital.gov.co

2 Tendencias regulatorias en el ámbito internacional

A continuación se exponen algunas de las principales tendencias observadas en el ámbito regulatorio a nivel internacional, tanto en materia de telecomunicaciones, como de servicios postales y audiovisuales.

2.1 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

2.1.1 Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

Simposio Mundial para Organismo Reguladores 2012

El Simposio Mundial para Organismos Reguladores de 2012 (GSR-12, por sus siglas en inglés), organizado por la oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT, en colaboración con la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones de Sri Lanka (Telecommunication Regulation Commission, TRCSL), es uno de los espacios a escala mundial que busca fomentar el diálogo entre organismos reguladores, legisladores, representantes de la industria y proveedores del servicio. Este año el GSR-12 abarcó temas como protección y privacidad de los datos, política sobre el espectro, computación en nube, neutralidad de la red, interconexión IP internacional y regional, y asociaciones entre los sectores público y privado para promover las inversiones en redes³.

Frente a temas como protección y privacidad de los datos, las directrices sobre prácticas idóneas del GSR-12 indican que *“los organismos internacionales, así como los reguladores y los encargados de formular políticas a nivel nacional, deben aunar sus esfuerzos por elaborar leyes eficaces, efectivas, proporcionales y ejecutables para proteger la razonable expectativa de privacidad del consumidor”*⁴. Respecto a la política sobre el espectro, se identifican las diferentes opciones para incentivar el futuro de la computación en nube con el objetivo de liberar espectro adicional para redistribuirlo y destinarlo a la ampliación de la oferta de banda ancha inalámbrica. Esto sin dejar de lado la armonización del espectro internacional y homologación de los dispositivos de comunicaciones.

En temas como neutralidad de la red e infraestructura de banda ancha, se identifica, en el caso de la neutralidad de la red, que siempre se necesita realizar gestión del tráfico para minimizar la congestión de la red, sin embargo, los reguladores deberán definir ciertos parámetros para no generar situaciones discriminatorias entre los actores del mercado. En el caso de la infraestructura de banda ancha, los reguladores deben reducir las barreras para su despliegue y garantizar el acceso al servicio en zonas donde éste es escaso o nulo.

Finalmente, frente a la interconexión IP, se advierte que *“los reguladores deben procurar asegurarse de que todos los usuarios obtienen las mismas ventajas en cuanto a la elección, precio y calidad del servicio y minimizar cualquier distorsión o restricción de la competencia”*⁵.

Se debe destacar que otro componente del GSR-12 fue el programa Diálogo mundial entre los reguladores y el sector industrial (GRID o Global Dialogue) que permitió a los participantes del sector público y privado reflexionar sobre las metas de la banda ancha, el acceso y seguridad.

³ http://www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2012/64-es.aspx

⁴ UIT (2012). Directrices del GSR12 sobre prácticas idóneas –borrador 2. Pág 3.

⁵ *Ibidem*.

UIT Telecom World 2012

En este evento se reunieron entre el 14 y 18 de octubre del presente año, en la ciudad de Dubai, representantes de la industria y líderes gubernamentales, para discutir la situación del sector TIC, su rápida transformación y las implicaciones que esto tiene sobre la política, regulación y la promoción de la competencia. Según el Secretario de la UIT, el Dr. Hamadoun Touré, el futuro está caracterizado por cambios constantes:

"No he conocido a nadie que cuestione la dinámica del tiempo. Banda ancha inalámbrica, M2M, fibra óptica y las redes sociales definen las redes de hoy. Con 6 mil millones de móviles suscritos y 2.3 millones usuarios de Internet, el escenario está preparado para que la vida diaria gire alrededor de la tecnología".

Es así, como en este evento se reiteraron los esfuerzos de UIT por impulsar y promover el despliegue de la banda ancha a *todas las esquinas del mundo*. El Dr. Touré afirma que para cumplir con este sueño, los operadores deben invertir en infraestructura, y los gobiernos y los líderes deben soñar en grande. Además se advierte que la industria debe responder a los nuevos mecanismos de comunicación creando un modelo para el futuro, dado que el consumidor ahora usa mensajes y redes sociales en remplazo de las llamadas de voz.

Finalmente, en esta cumbre se trataron temas como la conectividad universal, el despliegue de la banda ancha, la ciberseguridad, la protección de la infancia en línea, el uso de las TIC en situaciones de emergencias (sequías, inundaciones y desastres) y la privacidad.

2.1.2 Unión Europea

Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC)

Para 2013 la agenda de BEREC se encuentra concentrada en tres temas prioritarios: i) promover el desarrollo de redes de nueva generación, ii) el empoderamiento y la protección del consumidor (particularmente en lo que se refiere a neutralidad de la red – *network neutrality* – y a la evaluación de los estándares de transparencia establecidos durante 2012), iii) el desarrollo y promoción del mercado al interior de la UE (con énfasis en la regulación del mercado de *roaming*).

Promoción del desarrollo de redes de nueva generación

En lo que respecta a este tema, el objetivo principal de BEREC es el desarrollo de inversiones eficientes y sostenibles en infraestructura y servicios de redes de alta velocidad. Adicionalmente, se enfocará en el desarrollo de análisis que permitan identificar el impacto que tienen las redes de futura generación (NGN y NGA) en los enfoques regulatorios, así como en aspectos relacionados con el desarrollo de nuevos modelos de negocio en un ambiente de convergencia de los protocolos de Internet (IP).

Empoderamiento y protección del consumidor

El enfoque de BEREC en este tema se deriva de reconocer que la promoción de la competencia no asegura que los usuarios se beneficien de las posibilidades que ofrece el mercado de manera óptima. En este sentido, este organismo continuará aportando opiniones en el debate de la neutralidad de la red, al mismo tiempo que continuará monitoreando la evolución de la calidad y transparencia en la prestación del servicio.

Promoción del mercado interno

Dadas las particularidades políticas y económicas de la UE, el último de los ejes temáticos de BEREC para 2013 será el de la promoción del mercado interno. Los aspectos más importantes de este eje se relacionan con: - la implementación de la regulación del mercado de *roaming*, particularmente en lo que se refiere a la separación de la provisión del servicio, es decir, la posibilidad de que el proveedor en el exterior no esté relacionado con el proveedor del servicio al interior del país (*decoupling of roaming services*) y - la promoción de la calidad y de la consistencia de las decisiones regulatorias de las diferentes instituciones de la UE frente a la implementación del marco regulatorio europeo. Adicionalmente, BEREC continuará trabajando en el diseño de mecanismos para facilitar la prestación de servicios desde otros países (*cross border services*), así como para tratar problemas asociados con la provisión de servicios de tarificación especial (*Special Rate Services – SRS –*).

España

Las actuaciones regulatorias de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) en 2013 se centrarán en la finalización de los estudios relacionados con los mercados relevantes, el análisis de metodologías para fijación de precios al por mayor y el fortalecimiento de la supervisión en la prestación del servicio de banda ancha.

Dadas las funciones asignadas a la CMT, la Comisión culminará los estudios relacionados con la identificación de los mercados relevantes, así como el análisis de la situación de competencia en los mismos, todo esto con el objetivo de generar iniciativas regulatorias que propendan por la protección de los consumidores y por la prevención de situaciones de abuso por parte de los operadores con poder significativo de mercado (PSM). En este sentido, los mercados que concentran la atención de la CMT y que deben culminar en el primer trimestre de 2013, son:

Banda Ancha

La CMT ha concentrado sus esfuerzos en los mercados de acceso físico al por mayor a infraestructura de red en una ubicación fija y de acceso de banda ancha al por mayor. En el primero, la regulación busca facilitar la oferta de servicios por parte de operadores alternativos, permitiéndoles el acceso mayorista a las infraestructuras de los operadores con PSM. En el segundo, la regulación busca masificar la oferta permitiéndole a los operadores alternativos "conectarse a un número reducido de puntos de acceso a la red del operador con PSM y, a través de ellos, ofrecer servicios de banda ancha a cualquier usuario en todo el territorio utilizando parte de la red del citado operador".

Telefonía fija:

En este campo la CMT se encuentra analizando los mercados de acceso y originación de llamadas en la red telefónica pública desde una ubicación fija (que se refiere a la posibilidad de que los abonados del operador declarado con poder significativo de mercado puedan seleccionar otros operadores para cursar sus llamadas, así como acceder a sus servicios de tarifas especiales) y de terminación de llamadas en las redes públicas individuales de cada operador de telefonía fija ("necesario para completar las llamadas telefónicas a abonados de cada red fija, ya sean con origen en la propia red o en otras redes fijas o móviles"). En ambos mercados, la CMT se encuentra revisando la estructura competitiva y la adecuación de los niveles de precios, los cuales, hasta ahora, justifican la actual asimetría regulatoria.

Líneas alquiladas

Las líneas alquiladas (LA) con conexiones punto a punto, permanentes, dedicadas, con capacidad fija y ancho de banda simétrico y bidireccional. En este contexto, la CMT se ha concentrado en los mercados de LA para terminales mayoristas y de LA troncales. En el primer mercado, se busca que los operadores alternativos puedan ofertar circuitos de acceso a los domicilios de los usuarios para suministrarles capacidad de transmisión utilizando la red de los operadores con PSM. En el segundo, se busca que los operadores alternativos contraten capacidad de transmisión simétrica entre nodos de la red troncal (incluyendo rutas de cable submarino).

Adicionalmente, en su Plan de Actuaciones de 2012, la CMT se fijó como objetivo “proceder a la actualización de ciertas *metodologías de cálculo del Coste Neto del Servicio Universal* (incluyendo el componente de banda ancha a velocidad funcional de 1 Mbps). Una vez que se concluyan estas actividades, para el año 2013 la CMT se propone actualizar y simplificar las metodologías utilizadas, abordando un análisis económico preliminar de las posibles metodologías para la fijación de los precios mayoristas, que a su vez sea consistente con los adelantos que se están dando en la UE en este sentido. El objetivo de este análisis es “determinar, desde una perspectiva económica, los criterios que deben regir la regulación de los precios determinando la forma más eficiente de fijación de los mismos”.

Finalmente, en desarrollo de sus funciones, la CMT ha venido haciendo *supervisión de las obligaciones impuestas a los servicios mayoristas* a raíz de los resultados obtenidos en diferentes análisis de esos mercados. Hasta 2012, dicha supervisión “se ha centrado en requerimientos de información mensuales y puntuales, así como en inspecciones, particularmente en el contexto de la banda ancha”. Para 2013, la CMT tiene previsto desarrollar una herramienta que establecerá comunicación directa con los servidores de los proveedores, lo que facilitará el monitoreo de la prestación del servicio y de la gestión de PQRs.

Reino Unido

Para el período 2012/2013, la agenda establecida por OFCOM gira alrededor de cinco ejes prioritarios: **i)** promover estructuras de mercado competitivas, eficientes y sostenibles, **ii)** promover el uso eficiente de los activos públicos (infraestructura), **iii)** generar incentivos para que la competencia en los mercados de comunicaciones favorezca a los usuarios, **iv)** asegurar contenidos adecuados en el mercado de televisión y **v)** contribuir en la implementación de las políticas públicas definidas por el Parlamento.

Ofcom se encuentra evaluando la necesidad de regular los mercados de conectividad entre diferentes locaciones que pertenecen a la misma empresa y entre diferentes empresas. Específicamente, se ha desarrollado un nuevo marco normativo para incentivar la inversión en tecnologías de nueva generación (NGA) y la competencia en banda ancha de alta velocidad. Dicho marco requiere que British Telecom (BT) ofrezca acceso local virtual no-empaquetado (Virtual Unbundled Local Access – VULA–) al resto de operadores para que éstos puedan competir en el mercado de banda ancha.

Del lado de la demanda, OFCOM se encuentra trabajando en mecanismos de revelación de información que ayuden a los usuarios en la escogencia de su proveedor de banda ancha; del mismo modo, se ha hecho un gran esfuerzo en la recopilación de información de PQRs para adoptar correctivos en caso de ser necesario. Igualmente, con el objetivo de favorecer las condiciones de los usuarios finales, OFCOM se encuentra en proceso de revisar las condiciones

contractuales relacionadas con cambios de proveedor y con cargos por terminación anticipada de los contratos.

2.1.3 América

Chile

La Agenda Digital 2013-2020 de Chile, que será publicada en diciembre del 2012, se centrará en cinco ejes temáticos: Penetración Digital, Educación, Emprendimiento e Innovación, Servicios y Aplicaciones y Derechos y Obligaciones del Ciudadano Digital, agenda que se construye a partir del diálogo digital realizado no solo al interior del sector público, sino también incorporando el sector privado. En actualidad, la Subsecretaría de Telecomunicaciones trabaja en temas de envergadura como portabilidad numérica, neutralidad de la red, roaming, televisión digital, fin de la larga distancia, convergencia fijo-móvil, innovación tecnológica, calidad del servicio y conectividad rural.

Frente a temas como el *roaming* se destacan las mesas de trabajo entre Chile y Perú realizadas durante este año, que buscan "(...) *la coordinación para regular los servicios de roaming telefónico y de datos entre las ciudades fronterizas de Arica-Tacna y para levantar un plan de interconexión mediante una red de fibra óptica*"⁶.

Estados Unidos

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) ha establecido ocho objetivos estratégicos para el periodo (2012 – 2016): **i)** Conectar Estados Unidos (*Connect America*), **ii)** Maximizar los beneficios del espectro, **iii)** Protección y empoderamiento de los consumidores, **iv)** Promover la innovación, la inversión y la competitividad de Estados Unidos en el contexto internacional, **v)** Promover la competencia, **vi)** Promover la seguridad pública y del Estado, **vii)** Promover propósitos nacionales estratégicos, y finalmente, **viii)** Obtener la excelencia operacional. Para la consecución de éstos, la FCC establece metas específicas para cada año, durante 2013, se espera que la FCC realice actividades como:

- Maximización de la banda ancha, promoviendo la asequibilidad y removiendo las barreras de acceso al mercado.
- Maximizar la disponibilidad de banda ancha inalámbrica y fija.
- Permitir que el sector privado acelere la expansión de las redes de banda ancha a través de la minimización de la regulación y otras barreras para su implementación.
- Desarrollar mecanismos de mercado para la asignación del espectro, con el objetivo de promover la innovación y la inversión en nuevas tecnologías.
- Desarrollar e implementar políticas que hagan más eficiente el uso del espectro.
- Promover la transparencia y revelación de información relacionada con la provisión del servicio.
- Actuar oportunamente en las actividades de supervisión para proteger los derechos de los consumidores.
- Desarrollar y mantener políticas que promuevan la variedad en la programación.
- Favorecer la cooperación internacional en temas relacionados con el sector TIC.
- Defender los intereses de la nación en materia del espectro.

⁶ http://www.subtel.gob.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=2437%3AgoBIernos-de-chile-y-peru-inician-trabajo-tecnico-para-regular-roaming-entre-arica-tacna-y-construir-fibra-optica-fronteriza&catid=92%3Afibra-optica&Itemid=786&lang=es

- Preservar la Internet gratuita como una plataforma de promoción para el desarrollo económico.
- Implementar políticas efectivas que promuevan y protejan la competencia en beneficio del consumidor, incluyendo políticas de interconexión para las redes de comunicación.
- Promover políticas de acceso universal en el contexto internacional.

2.2 Sector audiovisual

Uno de los principales temas de las agendas de los reguladores internacionales en el mediano plazo tiene que ver con el seguimiento a la migración de la televisión análoga a la televisión digital.

Otro de los aspectos que capturan la atención de las ANR, tal y como lo plasmó la CRC en el documento de diagnóstico de la industria de la TV⁷, tiene que ver con los mecanismos de permisos, licenciamientos o concesiones establecidos para que distintos actores puedan proveer servicios de TV. Sobre este aspecto es importante tener presente que, en el pasado, la justificación de esquemas de asignación de derechos de provisión de contenidos televisivos estuvo fundamentada en una condición tecnológica que demandaba importantes segmentos de espectro radioeléctrico (ERE) para soportar sistemas de radiodifusión análoga. Así, bajo dicha condición, el acceso al ERE se traducía en un cuello de botella a nivel mayorista dado su carácter de recurso escaso.

En la actualidad, este cuello de botella se empieza a desvanecer con la posibilidad de proveer TV a través de Internet, de tal manera que, lo que en algún momento se concibió como la fundamentación para la regulación de la TV respecto del acceso a un insumo esencial (el ERE), operó también como mecanismo de regulación sobre los medios de trasmisión y los contenidos televisivos en la medida en que la cantidad de proveedores privados era limitada y en función de ello también podrían serlo sus poderes sobre la política y la cultura. Así, el esquema de permisos permitió un control comprehensivo de la industria televisiva.

De otra parte, según el informe Industry Outlook 2012 publicado por INFORMA, se espera que el vídeo sea el principal motor del uso del "hogar conectado" gracias a los populares servicios de vídeo en línea, que vienen incluidos en los dispositivos conectados en el hogar, los smartphones y las tabletas, razón por la cual el tratamiento de la televisión OTT (Over The Top) en comparación con la televisión tradicional hace parte de los servicios que los reguladores han entrado a considerar con el fin de garantizar igualdad en condiciones regulatorias.

Frente a las tendencias tecnológicas y de mercado y de cómo dichas tendencias motivarán la evolución regulatoria, el académico Eli Noam quien asistió como conferencista al VII taller regulatorio organizado por la CRC en septiembre de 2012 y el cual giró en torno a la regulación de televisión, identifica tres agentes de cambio que son de índole tecnológico y que, por su naturaleza, transforman rápidamente la industria de la TV. El primero de dichos agentes corresponde a las redes de banda ancha, cuyo creciente poder de transmisión de información da origen a plataformas que soportan la producción, distribución y consumo individualizados de los contenidos televisivos. El segundo agente de cambio corresponde a la denominada "ubicuidad inalámbrica" la cual permite un elevado alcance geográfico para comunicaciones de doble vía a través de redes móviles y además, la transmisión de contenidos audiovisuales. El tercer agente es la convergencia digital que

⁷ CRC (2012). *Documento preparatorio: Diagnóstico del sector de televisión en Colombia y consulta pública para una agenda convergente.*

remueve la mayoría de las barreras técnicas que solían separar las actividades, compañías y regulaciones de las industrias de TIC y TV.

2.2.1 Unión Europea

En el sector de medios audiovisuales en la Unión Europea, entre las principales materias de interés de acuerdo con el EU Media Futures Forum, se encuentran:

- Creación de un mercado común digital al interior de la Unión Europea.
- Protección de datos personales.
- Propender por la protección y reconocimiento de los derechos de autor.
- Evitar nuevas barreras a la entrada.
- Incrementar el acceso al contenido legalmente adquirido.
- Acceso generalizado a los ciudadanos a redes de banda ancha de alta velocidad.

2.2.2 Reino Unido

Uno de los ejes fundamentales en los que trabajará Ofcom en su agenda 2012/2013 es el estándar de contenidos para televisión. Con la aparición de servicios de televisión a través de Internet, Ofcom ha identificado la necesidad de revisar la regulación existente en cuanto a contenidos, de manera que éstos continúen siendo apropiados y respondan a los intereses de los usuarios. Para este regulador, los cambios en la tecnología, incluida la aparición de los servicios del mercado de masas de IPTV en el Reino Unido, pondrán a prueba las estructuras de reglamentación existentes.

2.2.3 Estados Unidos

Dentro de los objetivos estratégicos definidos por la FCC durante 2012 – 2016, se plantean actividades de envergadura en el ámbito audiovisual como: **i)** el diseño de políticas que promuevan la variedad en las fuentes de programación (televisión) y en los servicios ofrecidos a los consumidores, **ii)** actividades de supervisión oportunas para proteger los derechos de los consumidores y **iii)** desarrollo y mantenimiento de políticas que promuevan la variedad en la programación.

2.3 Servicios Postales

2.3.1 Unión Postal Universal (UPU)

El plan estratégico (*Doha Postal Strategy*) 2013-2016, de la Unión Postal Universal (UPU), adoptado por los países miembros durante el 25 Congreso Universal Postal, realizado en Doha, entre septiembre y octubre del presente año contempla cuatro grandes objetivos, que se recogen en 18 programas específicos. El primer objetivo busca promover la interoperabilidad entre las redes postales internacionales, el segundo consiste en proveer conocimiento técnico relacionado con el sector postal, el tercer objetivo pretende promover la innovación de productos y servicios (desarrollando las dimensiones física, financiera y digital/electrónica), y finalmente, el cuarto objetivo busca fomentar el desarrollo sostenible de este sector.

Los programas que impulsarán la promoción de la *interoperabilidad entre las redes postales internacionales*, son: **i)** la mejora en la calidad del servicio, así como la confianza y eficiencia de las

redes postales, **ii**) mejorar la integridad y seguridad postal, además de facilitar los procesos aduaneros, **iii**) incentivar una adecuada regulación, **iv**) estimular el uso de la TIC para mejorar el acceso y desempeño. Con todo lo anterior, la UPU busca asegurar que las redes postales funcionen de manera eficiente.

Por otro lado, para incentivar el *conocimiento técnico relacionado con el sector postal*, la UPU busca **i**) concientizar a los gobiernos, los hacedores de política y al público en general, del rol del sector postal, **ii**) mejorar la capacidad de los miembros de implementar y manejar el servicio universal, **iii**) proveer conocimiento que responda a las necesidades de los consumidores e interesados del sector, **iv**) desarrollar estadísticas y herramientas analíticas para seguimiento contable y **v**) proveer conocimiento y experticia para mejorar la cooperación entre los agentes del sector.

Finalmente, para *promover innovación de productos y servicios y fomentar el desarrollo sostenible de este sector*, la UPU, busca: **i**) modernizar y diversificar los productos y servicios postales, **ii**) estimular el crecimiento del sector a través de nuevas tecnologías, **iii**) facilitar el comercio electrónico (e-commerce) internacional, **iv**) continuar con el desarrollo de las redes postales en las diferentes dimensiones, **v**) mejorar los sistemas de remuneración entre los operadores postales designados, **vi**) fortalecer la capacidad de la UPU de responder a los cambios del mercado, **vii**) estimular la inclusión de todos los segmentos de la población a través del incremento en el acceso a los servicios postales, y **viii**) promover la conciencia en el medio ambiente y la responsabilidad social.

De manera general, cada región es libre de definir las prioridades en términos de los objetivos y programas planteados, en el caso de América Latina, las prioridades más importantes son: promover interoperabilidad entre las redes postales internacionales y proveer conocimiento técnico relacionado con el sector postal (Ver tabla 1).

Tabla 1. Plan Estratégico Regional – Prioridades para América Latina

Objetivo 1: Promover la interoperabilidad entre las redes postales internacionales.	Objetivo 2: Proveer conocimiento técnico relacionado con el sector postal.	Objetivo 3: Promover innovación de productos y servicios.	Objetivo 4: Fomentar el desarrollo sostenible de este sector.
P1. Mejorar los procesos operativos nacionales e internacionales y promover la aplicación de planes de calidad, así como la participación de los operadores las pruebas de calidad y de seguridad. P2. Promover el uso de normas de la UPU en la región y promover la aplicación de un marco normativo apropiado para el sector.	P1. - Ampliar la oferta y mejorar la gestión del servicio postal universal y de otros servicios postales, garantizando la continuidad en los procesos de reforma postal. - Concientizar a las partes interesadas acerca del papel del sector postal en la sociedad, así como de su potencial para el desarrollo económico y social.	P1. Llevar a cabo un estudio de las cuestiones que impiden el crecimiento del negocio de encomiendas internacionales y diseñar un plan de acción para crear condiciones que estimulen su crecimiento. P2. Compilar una lista de chequeo para procesos de planificación, así como guías específicas de implementación para apoyar el desarrollo de nuevos servicios.	P1. Fortalecer la gestión para mejorar el perfil del sector, centrándose en tres aspectos de la sostenibilidad: el capital humano, el marketing y la responsabilidad ambiental / social. P2. Promover el uso de las redes postales como plataformas que facilitan el acceso adecuado a los servicios como factor de inclusión.

Objetivo 1: Promover la interoperabilidad entre las redes postales internacionales.	Objetivo 2: Proveer conocimiento técnico relacionado con el sector postal.	Objetivo 3: Promover innovación de productos y servicios.	Objetivo 4: Fomentar el desarrollo sostenible de este sector.
	- Llevar a cabo estudios de mercado y sectoriales para profundizar el conocimiento del sector postal. P2. Fortalecer el intercambio de información y experiencia técnica para promover la cooperación entre las partes interesadas.		

Convenciones

P1	Prioridades en primera línea
P2	Prioridades en segunda línea

Fuente: The global roadmap for postal service – Doha 2013-2016 Postal Strategy. Traducción CRC.

2.3.2 PostEurop

La asociación de operadores postales públicos de Europa –PostEurop-, establecida en 1993, con 52 miembros y oficialmente reconocida por la UPU, agrupa a los operadores designados de sus países miembros, en busca de cooperación y mejoras al servicio⁸. De esta manera, una de las misiones de esta asociación es facilitar y promover cooperación e innovación entre sus miembros, velando por los intereses comunes. Actualmente, PostEurop desarrolla proyectos de envergadura que buscan un impacto en el largo plazo, entorno a cuatro pilares estratégicos: ambiente regulatorio, ambiente operacional, ambiente social y ambiente de mercado, apalancados a través de tres componentes transversales: comunicación, inteligencia y recursos.

Finalmente, PostEurop como miembro de la UPU es libre de definir las prioridades en términos de los objetivos y programas enmarcados en el plan estratégico (*Doha Postal Strategy*) 2013-2016, presentados a continuación en la tabla 2.

Tabla 2. Plan Estratégico Regional
Prioridades para Europa y Comunidad de Estados Independientes

Objetivo 1: Promover la interoperabilidad entre las redes postales internacionales.	Objetivo 2: Proveer conocimiento técnico relacionado con el sector postal.	Objetivo 3: Promover innovación de productos y servicios.	Objetivo 4: Fomentar el desarrollo sostenible de este sector.
P1. Mejorar en la calidad del servicio, así como la confianza y eficiencia de las redes postales. P2. Incrementar la	P2. Capacitación de los recursos humanos para implementar y liderar la universalización del servicio.	P2. Modernizar y diversificar los servicios y productos postales. P2. Facilitar el desarrollo de e-commerce.	P1. Mejorar el sistema de remuneración entre los operadores postales designados. P2. Fortalecer la

⁸ <http://www.posteurop.org/>

Objetivo 1: Promover la interoperabilidad entre las redes postales internacionales.	Objetivo 2: Proveer conocimiento técnico relacionado con el sector postal.	Objetivo 3: Promover innovación de productos y servicios.	Objetivo 4: Fomentar el desarrollo sostenible de este sector.
integridad y seguridad postal.	P2. Proveer investigación sectorial y de mercado para responder a las necesidades del consumidor.		capacidad del UPS de responder de manera apropiada a los cambios del mercado.

Convenciones

P1	Prioridades en primera línea
P2	Prioridades en segunda línea

Fuente: The global roadmap for postal service – Doha 2013-2016 Postal Strategy.

2.3.3 Reino Unido

En octubre de 2011, OFCOM recibió de POSTCOMM las labores regulatorias de los servicios portales del Reino Unido. Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la obligación de servicio universal (USO), OFCOM ha establecido cambios regulatorios enfocados en permitir que Royal Mail (RM) establezca libremente las tarifas para la mayoría de sus servicios y, simultáneamente, definiendo techos para los precios de las estampillas de correo de segunda clase.

Del mismo modo, dicho regulador tiene previsto seguir ejerciendo una supervisión estricta del desempeño de RM frente a la USO, mediante el desarrollo de nuevas metodologías de seguimiento, del monitoreo de las tarifas y del acceso al servicio para personas en condición de vulnerabilidad, y la evaluación de los costos que se imponen a este operador mediante la obligación de notificar al mercado acerca de cambios en sus productos.

2.3.4 Estados Unidos

La Comisión de Regulación Postal de Estados Unidos (PRC, por sus siglas en inglés) ha establecido como objetivos estratégicos para el periodo 2012 – 2016, entre otros, el contar con Servicios postales responsables y transparentes con el fin de asegurar que el servicio postal sea efectivo y apegado a la ley, y el Acceso público a la información, para asegurar que el servicio responda a los interesados, a través de un proceso de PQR justo y público.

3 Balance regulatorio 2012

Las actividades regulatorias que ha desarrollado la Comisión durante el año 2012 han guardado coherencia con las competencias que se desprenden de las Ley 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009 y la Ley 1507 de 2011, además de aquellos mandatos que de manera específica se han dado en la Ley 1450 de 2011 por la cual se adopta el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. A continuación se resume de manera general el estado actual de los proyectos regulatorios, estudios y actividades continuas adelantadas en lo corrido del año:

3.1 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

▪ Subsidios para acceso a Internet

En el 2011, la CRC desarrolló la regulación relativa a la disminución gradual del valor máximo a subsidiar asociado al concepto del consumo básico de subsistencia de la telefonía fija en consonancia con el artículo 69 de la Ley 1341 de 2009. El proyecto de resolución y el documento soporte se publicaron en febrero de 2011, y finalmente se estableció la disminución del Consumo Básico de Subsistencia mediante la Resolución CRC 3052 del 27 de abril de 2011.

Paralelo a lo anterior, la CRC desarrolló los estudios necesarios para asesorar al Ministerio de TIC en relación con la promoción de conectividad digital mediante la masificación del uso de Internet, a través de la implementación de subsidios a planes de Internet de banda ancha social fija para los usuarios de los estratos 1 y 2 y el análisis del efecto de la exclusión del IVA a los servicios de conexión y acceso a Internet teniendo en cuenta el mandato de la Ley 1341 de 2009 y la Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, la cual estableció que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones promoverá el acceso a Internet de banda ancha social para usuarios pertenecientes a estratos socioeconómicos 1 y 2, correspondiéndole al Ministerio, con el apoyo técnico de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, definir el tope de los montos y las condiciones en que se asignarán los subsidios así como las características de los planes de Internet social, conforme a las metas de masificación de acceso a Internet.

De esta manera, la CRC, asesoró técnicamente al Ministerio de TIC en el desarrollo de la reglamentación de las condiciones para otorgar subsidios sobre el servicio de Internet fijo, la cual culminó en agosto de 2012 con la expedición por parte del Ministerio de TIC de la Resolución 1703, mediante la cual se modificó la Resolución 1363 del 28 de junio de 2012.

Como fruto de lo anterior, el pasado mes de septiembre los proveedores de redes y servicios de Internet fijo empezaron a ofrecer los planes de Internet subsidiado para los usuarios pertenecientes a los estratos 1 y 2.

▪ Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-

La Ley 1450 de 2011, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, en su artículo 54 le otorgó a la CRC funciones relacionadas con la expedición de un reglamento técnico en materia de instalación de redes de telecomunicaciones en los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal.

En desarrollo de esta facultad, la CRC desarrolló durante el 2011 los estudios técnicos respectivos y publicó una propuesta regulatoria el 18 de octubre de 2011, recibiendo comentarios de los agentes interesados hasta el 15 de diciembre del mismo año.

Entre los meses de abril y mayo de 2012, se realizaron varias reuniones con los diversos agentes, en las que se revisaron los comentarios enviados a la CRC por cada uno de ellos. Así mismo, fueron realizadas mesas técnicas de trabajo en el mes de abril, en las que se revisaron más en detalle las especificaciones técnicas señaladas en la propuesta de reglamento, y en las que los agentes convocados pudieron manifestar si dicha propuesta estaba acorde con los requerimientos técnicos de sus redes. Seguidamente, durante los meses de mayo, junio y julio de 2012, la CRC realizó una labor de socialización de la propuesta de reglamento técnico a través de la realización de una serie

de foros regionales, en los cuales se presentó la propuesta de reglamento técnico, y en donde los asistentes tuvieron la oportunidad de manifestar sus inquietudes frente al mismo.

Como resultado de las diferentes discusiones llevadas a cabo, la CRC publicó una propuesta modificada de reglamento técnico el pasado 31 de julio de 2012, la cual incluyó algunos de los aspectos sugeridos tanto en la etapa de comentarios al sector, como en la discusión en las mesas de trabajo y en los foros de socialización. En su calidad de Reglamento Técnico, la versión final se enviará para su notificación internacional ante la Organización Mundial del Comercio, ante la Comunidad Andina y ante los países con quienes se tienen suscritos Tratados de Libre Comercio suscritos (México, Salvador, Guatemala, Honduras, Chile, Canadá y los países miembros del CARICOM, MERCOSUR y EFTA – AELC), para su posterior adopción en el primer semestre de 2013. Así mismo durante el 2013, la CRC estará realizando un proceso de difusión y capacitación del reglamento a nivel nacional.

- **Utilización de infraestructura y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones**

De acuerdo con el mandato normativo enunciado en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, es función de la CRC definir las condiciones bajo las cuales podrán ser utilizadas las infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones, bajo un esquema de costos eficientes. Por otra parte, la Ley 1450 de 2011 que contiene los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 estableció en su artículo 57 que la CRC debe coordinar con la CREG la definición de las condiciones en las cuales podrá ser utilizada y/o remunerada la infraestructura y/o redes eléctricas, en la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Es así como en desarrollo del mencionado proyecto, el 21 de diciembre de 2011, se publicó conjuntamente entre la CRC y la CREG un documento de consulta para los interesados, tanto desde el sector de TIC como del sector de energía eléctrica, que permitiera identificar elementos adicionales de análisis para la estructuración de una propuesta regulatoria que garantice el acceso y uso compartido de la infraestructura de terceros, de modo tal que se eliminen las barreras a la competencia, mediante la aplicación de una metodología de costeo que garantice la remuneración eficiente de la infraestructura compartida.

Con base en el documento de consulta, la CRC recibió comentarios tanto del sector de energía como del sector de telecomunicaciones hasta el 5 de marzo de 2012. Adicionalmente, se realizaron mesas de trabajo con los sectores de energía y de telecomunicaciones en el mes de mayo de 2012. Insumos que fueron tenidos en cuenta en la construcción de la propuesta regulatoria en colaboración con la CREG sobre compartición de infraestructura del sector eléctrico, para publicación y decisión antes de finalizar el presente año.

- **Condiciones para el despliegue de infraestructura para el acceso a Internet a través de redes inalámbricas**

En Colombia, el servicio de comunicaciones con mayor penetración es el de la telefonía móvil por lo que representa un gran potencial para mayor penetración del acceso a Internet. Teniendo en cuenta esta evolución esperada, la CRC inició un estudio que permitiera identificar cuales serían las condiciones regulatorias óptimas para el despliegue de infraestructura para el acceso a Internet a través de redes 4G, para lo cual se analizarían las condiciones normativas y regulatorias en el país y se realizaría la coordinación requerida con otras entidades sectoriales.

Es así como el 15 de Agosto de 2012 se publicó el documento de análisis del proyecto y una propuesta regulatoria⁹. En el documento publicado por la CRC, se indicó que los beneficios directos de la aplicación de un esquema de Roaming nacional aplican por un lado a operadores entrantes (teniendo en cuenta las próximas subastas de espectro para 4G) que adquieren la capacidad de poder cursar voz y datos sobre una cobertura que por sus propios medios sería muy difícil de alcanzar en un corto plazo de tiempo, y en caso que el entrante no posea partes bajas del espectro, le entrega herramientas para alcanzar mayores coberturas que las que alcanzaría con un esfuerzo de inversión similar al de las redes existentes, inclusive en zonas urbanas. De otro lado, las condiciones de Roaming nacional también favorecerán la realización de acuerdos entre proveedores de redes y servicios móviles ya establecidos, para aumentar su presencia a nivel nacional.

Es así como se identificó que complementar las condiciones de la instalación esencial de Roaming automático nacional es una de las formas en que la regulación puede promover que los servicios de datos de alta velocidad prestados a través de las redes móviles sean un soporte real de la masificación de Internet y de la inclusión de más colombianos en la sociedad de la información. Por lo tanto, para su rápida adopción se requiere de la definición de condiciones regulatorias mínimas en términos de la disponibilidad de una oferta pública de dicha instalación esencial y el establecimiento de topes tarifarios orientados a costos eficientes. El plazo de envío de comentarios a la propuesta terminó el 14 de septiembre, y durante el mes de octubre la CRC se ajustó la propuesta regulatoria para su publicación nuevamente en la página web de la CRC, actividad que será realizada durante el mes de noviembre de 2012, con miras a tomar una decisión sobre el particular en el cuarto trimestre del año.

▪ **Restricciones territoriales para el despliegue de infraestructura**

El artículo 55 de la Ley 1450 de 2011 impuso a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la obligación de establecer los parámetros para que las Entidades Territoriales, en el ámbito de sus competencias, promuevan el despliegue de los componentes de infraestructura pasiva y de soporte, de conformidad con los principios de trato no discriminatorio, promoción de la competencia, eficiencia, garantía de los derechos de los usuarios y promoción del acceso de las personas que habitan en zonas donde tales servicios no se están prestando.

Por lo anterior, la CRC en conjunto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MINTIC- y la Agencia Nacional del Espectro –ANE-, durante los días 11 de agosto, 22 de agosto, 1º de septiembre y 8 de septiembre de 2011 llevaron a cabo diferentes reuniones con diversas autoridades de los municipios de Bucaramanga, Cali, Barranquilla y Cartagena, ciudades en las cuales se evidenció la existencia de una diversidad de trámites para el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones, así como un profundo interés de las autoridades locales por conocer más sobre los aspectos técnicos y normativos sobre la materia, que les permita ajustar su marco legal con las tendencias nacionales e internacionales.

Adicionalmente, durante la vigencia del 2012 la CRC y la ANE, realizaron visitas a las ciudades de Cartagena y Manizales durante los días 22 de marzo, 4 de abril y 9 y 11 de mayo, en las cuales se trabajo de la mano con las autoridades locales para definir una propuesta normativa puntual relacionada con la localización de antenas de telecomunicaciones.

⁹ *"Por la cual se establecen las condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional"*

Así las cosas y en cumplimiento de lo dispuesto en la mencionada Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 se elaboró el Código de Buenas Prácticas, en el cual se definen las condiciones técnicas que se requieren para la instalación de nueva infraestructura bajo el objetivo de ampliación de cobertura o prestación de nuevos servicios de comunicaciones, la metodología que estará asociada a la verificación de los límites de exposición a los campos electromagnéticos – CEM- y se determina de manera general la forma en que los diferentes proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán realizar el respectivo trámite de solicitud de autorización para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones y las obligaciones asociadas a dicho trámite.

El Código de encuentra en etapa de firma por parte de los actores interesados, para posteriormente promover su adopción por parte de los Entes Territoriales, actividad esta última que está proyectada para ser realizada durante el año 2013.

▪ **Vigencias tarjetas prepago**

La CRC ha venido analizando los perfiles de consumo de los usuarios en relación con la utilización de las tarjetas prepago de la telefonía móvil y la manera como sus necesidades se están viendo satisfechas por parte de los proveedores. Al respecto, es importante mencionar que para proteger los derechos de los usuarios de tarjetas prepago, la CRC ha dirigido sus esfuerzos a imponer medidas regulatorias relacionadas con la información sobre la vigencia de las tarjetas, incluido el número de atención gratuito, y representando uno de los mayores logros la obligación de trasladar el saldo de los minutos no consumidos a la siguiente recarga.

En relación con la modalidad de prepago, la dinámica del mercado ha permitido que los usuarios cuenten con diversidad de ofertas y montos de recarga, incluyendo lo que se conoce como micro recargas, que son recargas de bajos montos lo que le permite al usuario un alto nivel de flexibilidad en su consumo.

Teniendo en cuenta que existe una gran proporción de usuarios prepago que afirma que deja saldos sin consumir (34% de acuerdo con la Encuesta de tasación usuarios telefonía móvil), la CRC ha desarrollado un proyecto regulatorio con el fin de establecer un periodo de vigencia de las recargas del servicio prepago móvil con el fin de otorgar una herramienta al usuario que le permita aprovechar el saldo de sus recargas. El proyecto será presentado para aprobación de la Sesión de Comisión del mes de noviembre del presente año.

▪ **Revisión de condiciones regulatorias de los Centros de Atención de Emergencias –CAE- y Gestión de Comunicaciones en Emergencia.**

El proyecto de revisión de condiciones regulatorias de los CAE fue adelantado durante el año 2011, teniendo en cuenta que se identificaron algunos aspectos a revisar en lo que tiene que ver con la localización de usuarios para efectos de la atención de emergencias y la terminación del contrato de prestación de servicios por parte de los proveedores cuando los usuarios hacen uso indebido de las líneas de atención de emergencias. De este modo, la CRC realizó los respectivos estudios a partir de los cuales se obtuvo un diagnóstico global de los CAE en Colombia.

Para el año 2012 se planteó el desarrollo del proyecto denominado "Gestión de Comunicaciones en Emergencia" cuyo objetivo es la identificación de las necesidades específicas de adopción de medidas que faciliten la implementación e integración de un modelo de comunicaciones en

emergencia y su estructuración como proyecto del ley o decreto a proponer al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a efectos de permitir la integración de la normatividad vigente expedida por diferentes Entidades del Estado, entre ellas la CRC, en cuanto a comunicaciones en emergencia se refiere.

Para el efecto, se ha brindado acompañamiento al Ministerio de TIC en la estructuración del proceso de contratación de una firma consultora que defina el diseño de la Red Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia y el establecimiento de un marco normativo para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias en Colombia.

Por otro lado, se ha liderado la coordinación de mesas de trabajo técnica y jurídica, en las cuales los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles y los agentes encargados de la atención de emergencias a través del 123, deberán definir la forma más adecuada de implementar mecanismos para lograr la georreferenciación de los abonados que realizan llamadas en situaciones de urgencia y/o emergencia, bajo los términos y condiciones establecidos por la regulación aplicable a la materia, según lo establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011.

- **Análisis de ofertas empaquetadas en Colombia**

El objeto de esta iniciativa regulatoria es determinar si existen fallas de mercado derivadas del empaquetamiento de servicios de comunicaciones (datos, televisión por suscripción y voz) y subsidios cruzados entre los mismos por parte de los proveedores de redes y servicios en Colombia, y en caso positivo, adoptar las medidas regulatorias a que haya lugar con el fin de dinamizar las condiciones de competencia asociadas a los mercados de comunicaciones que correspondan, ello en beneficio de la industria y de los usuarios de los servicios.

Desde esta perspectiva, y para obtener mayor nivel de detalle de la información, la CRC estimó pertinente modificar la Resolución 3510 de 2011 a través de la Resolución 3616 de 2012 referente a las obligaciones de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones de reportar la información relacionada con planes tarifarios y número de usuarios para cada uno de los planes tarifarios informados, así como el número de usuarios por planes empaquetados. Adicionalmente y con el propósito de orientar a los proveedores de redes y servicios que ofertan este tipo de productos, se expidió la Circular 102 de 2012, la cual reitera como se deben realizar los registros de los suscriptores y tarifas de servicios empaquetados.

Es así como la CRC se encuentra actualmente analizando los modelos y prácticas de empaquetamiento en Colombia con miras a publicar una propuesta regulatoria sobre este tema durante el primer trimestre de 2013, con lo cual adoptaría una decisión en el segundo trimestre del mismo año.

- **Promover el acceso a los servicios TIC en los estratos 1 y 2.**

Este proyecto iniciado en el 2012, busca identificar las posibles barreras de acceso a Tics por parte de la población vulnerable en Colombia. Para ello, la CRC ha desarrollado un plan de trabajo que involucra aspectos técnicos correspondientes a metodologías cuantitativas y cualitativas en 5 ciudades del país: Manizales, Quibdó, Cartagena, Leticia y Bogotá distribuidos en cuatro grupos de la población: niños, jóvenes, Pymes y empleados públicos/ maestros. En este ejercicio, han

participado diversos funcionarios de la CRC como una manera de compromiso social y de conocimiento de las diferentes dinámicas que presentan los municipios seleccionados.

Con esta iniciativa esta Comisión pretende formular y recomendar posibles medidas en aras del fortalecimiento del sector Tics como promotor del desarrollo social del país integrándolo con otras iniciativas llevadas a cabo por el MINTIC y otras instituciones del orden estatal.

A su vez, la CRC pondrá en conocimiento del sector en el mes de noviembre, los resultados de la presente iniciativa con el fin de integrarlos a las posibles recomendaciones y ejecuciones de política sectorial de ser el caso.

- **Revisión de cargos de acceso para redes móviles**

En desarrollo del proyecto de la referencia, el pasado 25 de mayo de 2012, la CRC publicó el documento "Revisión de cargos de acceso a redes móviles" y su correspondiente proyecto de resolución "Por la cual se modifica la Resolución CRT 1763 de 2007" en relación con los cargos de acceso a redes móviles.

Se recibieron comentarios a dicha propuesta regulatoria hasta el 8 de junio, y actualmente se está en la etapa de análisis de comentarios y se espera tomar una decisión al respecto antes de finalizar el año en curso.

- **Definición de criterios de eficiencia e indicadores sectoriales**

El pasado 16 de octubre se expidió la Resolución CRC 3968 de 2012 mediante la cual se establecieron los indicadores sectoriales en materia de TIC, que permitirán medir el nivel de incorporación del país a la Sociedad de la Información, tomando como criterio de selección aquellos indicadores medidos por organismos reconocidos internacionalmente que permitan su comparabilidad con el desarrollo de otras economías de la región así como de economías desarrolladas.

Los indicadores seleccionados se constituyen en un referente para evaluar el nivel de implementación de las políticas gubernamentales plasmadas a través del plan Vive Digital que desarrolla el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con un énfasis en:

- Infraestructura y acceso a las TIC
- Acceso y uso de TIC en hogares e individuos
- Uso de TIC en las empresas
- Indicadores del Sector Productivo de las TIC
- Indicadores de TIC en la educación
- Indicadores de gobierno electrónico

3.2 Televisión

- **Diagnóstico del sector de la televisión en Colombia**

De acuerdo con las facultades legales asumidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, tal y como lo prevé el artículo 20 de la Ley 1507 de 2012, la CRC presentó para consideración de la industria en general un documento preparatorio de diagnóstico, a partir de cuyos comentarios y respuestas a las preguntas formuladas en dicho documento se identificaron de manera clara aquellas temáticas incorporadas en la modificación de la Agenda Regulatoria 2012 que la CRC publicó el pasado 13 de julio.

- **Clasificación de servicios convergentes y definición de mercados relevantes audiovisuales**

Respecto a la clasificación de servicios convergentes, en la actualidad se está desarrollando una revisión internacional de la clasificación de los servicios audiovisuales con el apoyo de la firma Cullen International, la cual servirá como insumo para la determinación de la clasificación de servicios en un ambiente de convergencia, que se está adelantando durante el último trimestre del año en curso.

En relación a los mercados audiovisuales, se abrió el concurso de méritos 010 de 2012 para realizar la definición de mercados relevantes del sector audiovisual en un entorno convergente. Actualmente la CRC se encuentra en la etapa de evaluación de requisitos habilitantes para las ofertas que fueron presentadas. Durante los dos primeros trimestres del año 2013 se estarán adelantando los análisis respectivos, que conducirán a la publicación de una propuesta regulatoria en el tercer trimestre del 2013 para decisión en el último trimestre del año.

- **Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios del servicio de televisión y actualización de la Resolución CRC 3066 de 2011**

En atención a que el pasado 12 de octubre de 2011 se promulgó la Ley 1480 de 2011 "*Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*", la CRC encontró imperioso llevar a cabo la actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, incorporando las modificaciones requeridas atendiendo a que el nuevo Estatuto del Consumidor establece los derechos esenciales de carácter general para todos los consumidores, lo cual claramente repercute en los usuarios de los servicios de comunicaciones.

En el mismo sentido, la modificación que se está surtiendo al interior de este proyecto contiene las modificaciones que resulten pertinentes, atendiendo a los mandatos dispuestos por el Decreto Ley 019 de 2012, "*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*", y por la Ley 1437 de 2011, por medio de la cual se promulgó el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual entró a regir el pasado 2 de julio de 2012. Lo anterior en aras de dar cumplimiento a los fines estatales y procurar un funcionamiento eficiente y democrático de las actuaciones administrativas que se adelanten al interior de los operadores de los servicios de telecomunicaciones, procurando que sus procedimientos garanticen los derechos de los usuarios reconocidos por estas dos normas.

Por otra parte, atendiendo a la competencia que le fue asignada a esta Comisión por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012 *"Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones"*, y atendiendo a la armonización que debe existir entre los distintos regímenes de servicios de telecomunicaciones, esta Entidad evidenció la necesidad de llevar a cabo una modificación del actual Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, incorporando las particularidades requeridas para el servicio de televisión y adecuando cuando resulte procedente las disposiciones ya existentes para que su aplicación cubra el servicio de televisión y se brinde una adecuada protección de los derechos de los usuarios de dicho servicio.

Es así como en el desarrollo de este proyecto, se llevaron a cabo en el mes de julio mesas sectoriales con distintos proveedores de servicios de telecomunicaciones, evidenciando las dificultades que habían tenido frente a la implementación de la Resolución CRC 3066 de 2011 y algunas oportunidades de mejora. En el mismo sentido, en el mes de agosto del año en curso, fue publicada una consulta dirigida a proveedores de servicios de telecomunicaciones y a usuarios.

Finalmente, es de mencionar que actualmente la CRC se encuentra elaborando la propuesta regulatoria que contendrá las modificaciones previamente enunciadas, de la cual se prevé su expedición en el mes de diciembre del año en curso.

- **Definición de la reglamentación técnica del estándar de Televisión Digital Terrestre –TDT**

La Ley 1507 de 2012, promulgada el 10 de enero de 2012 sentó las bases para plantear una nueva organización institucional en materia de competencias del sector de la televisión. En particular, el literal c) del artículo 5º de la Ley 182 de 1995, modificada por la Ley 1507 de 2012, otorga competencias a la CRC para regular las condiciones de operación y explotación del servicio público de televisión, particularmente en materia de configuración técnica, gestión y calidad del servicio, modificaciones en razón de la transmisión de eventos especiales, utilización de las redes y servicios satelitales, y obligaciones con los usuarios.

El proyecto de definición de los aspectos técnicos del estándar de televisión digital terrestre -TDT, tiene como objetivo general definir las condiciones técnicas mínimas requeridas para promover la implementación del estándar de televisión digital terrestre DVB-T2 en Colombia.

En desarrollo de dicho proyecto se publicó el 14 de septiembre de 2012, para comentarios del sector, la propuesta regulatoria *"Por la cual se establecen las especificaciones técnicas mínimas para la Televisión Digital Terrestre"*, la cual incluye el proyecto de resolución y el correspondiente documento regulatorio soporte. Se recibieron comentarios hasta el 5 de octubre de 2012 y a la fecha se adelanta el análisis y respuesta a los comentarios recibidos para expedir las medidas regulatorias en el mes de noviembre del año en curso.

- **Condiciones regulatorias asociadas a la prestación del servicio de televisión comunitaria sin ánimo de lucro**

En desarrollo de las facultades otorgadas a la CRC por la Ley 1507 de 2012, la CRC incorporó en su Agenda Regulatoria el desarrollo de una iniciativa orientada a efectuar una revisión de las condiciones regulatorias aplicables a la televisión comunitaria sin ánimo de lucro, en el ámbito de sus competencias.

En este sentido, la CRC y la ANTV dieron inicio en forma paralela a un proceso de discusión con el sector, en el marco del cual la Comisión publicó un documento de consulta el pasado 31 de agosto, que incluyó un cuestionario orientado a recibir nuevos aportes del sector como insumo para la estructuración de una propuesta regulatoria formal.

Tomando el insumo antes descrito, entre los días 5 de septiembre y 1º de octubre de 2012 se efectuó también en forma conjunta con ANTV un total de 5 foros regionales en las ciudades de Cartagena, Medellín, Pereira, Bucaramanga y Popayán, en donde fueron discutidos aspectos relevantes asociados a la televisión comunitaria. Los elementos identificados a lo largo de todo el proceso, sirvieron de base para la estructuración de una propuesta regulatoria, la cual se tiene previsto publicar para una nueva discusión sectorial en el cuarto trimestre de 2012 para decisión en el mes de diciembre del presente año.

3.3 Postales

- **Análisis del mercado de servicios postales de pago y definición del esquema de separación contable**

En el marco de las facultades otorgadas a la CRC en la Ley 1369 de 2009 en materia de servicios postales de pago, y en los desarrollos reglamentarios que sobre el particular han sido efectuados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la CRC continuó desarrollando análisis orientados al conocimiento de este mercado, abordando lo relativo a información y condiciones jurídicas, técnicas y económicas aplicables a la prestación de tales servicios.

En materia de separación contable, la Comisión elaboró a partir de los estudios desarrollados en 2011 un borrador de resolución con su respectivo documento soporte, publicándolos para discusión sectorial entre el 30 de marzo y el 20 de abril de 2012, y recibiendo comentarios de agentes interesados. A partir de la revisión de los planteamientos expuestos, se efectuaron las modificaciones y precisiones pertinentes, y en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 2702 de 2010 del Ministerio de TIC, se expidió el 9 de julio la Resolución CRC 3774 de 2012 *"por la cual se definen los términos del esquema de contabilidad separada que deben llevar los Operadores de Servicios Postales de Pago y se dictan otras disposiciones"*.

Adicionalmente, tomando como base los comentarios recibidos al documento *"Aproximación inicial al mercado de los Servicios Postales de Pago en Colombia"* de diciembre de 2011, durante los primeros tres trimestres de 2012, se finalizó la consolidación de la información correspondiente a la oferta de dichos servicios entre los años 2009 y 2011. De igual manera, en dicho período se desarrolló una caracterización de la demanda del Servicio de Giros Postales Nacionales en Colombia, mediante la cual se observaron aspectos relativos a las razones de utilización y las preferencias de los usuarios de dicho servicio.

Los anteriores insumos sirvieron de base para la estructuración a inicios del mes de octubre de 2012 de un documento regulatorio con su respectivo borrador de resolución, el cual una vez sea aprobado por el Comité de Comisionados servirá de base para la discusión sectorial.

- **Ajustes al Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales**

Tomando como punto de partida lo establecido en la Resolución CRC 3038 de 2011, "*Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.*", la CRC planteó la actualización del mismo incorporando modificaciones en virtud de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011¹⁰, la Ley 1480 de 2011 y en el Decreto Ley 019 de 2012¹¹.

Para efectos de lo anterior, la CRC formuló una propuesta regulatoria, la cual fue publicada para conocimiento y comentarios de los interesados entre los días 3 y 21 de agosto de 2012 con su respectivo documento soporte, incluyendo los análisis jurídicos realizados por la Entidad en esta materia y sobre los cuales se fundamentó la modificación de la Resolución en comento. A partir de los comentarios recibidos, se hicieron los respectivos ajustes y se expidió en el mes de octubre la Resolución CRC 3985 de 2012 "*Por la cual se modifica la Resolución CRC 3038 de 2011*".

- **Regulación del sistema de riesgos de los operadores de servicios postales de pago**

En atención a las disposiciones dadas en la Resolución 2703 de 2010 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la CRC efectuó en el primer semestre de 2012 un análisis jurídico orientado a determinar la naturaleza y las condiciones para la constitución de un fondo de liquidez a cargo de los Operadores de Servicios Postales de Pago.

A partir de los resultados obtenidos, durante el segundo semestre de 2012 se contó con una asesoría técnica orientada a establecer los elementos económicos y técnicos que permitan la definición de las condiciones aplicables al mencionado fondo. A partir de estos elementos, se estructurará una propuesta regulatoria, prevista para ser puesta en discusión con el sector en el último trimestre de 2012, proyectándose la decisión respectiva para el primer trimestre de 2013.

3.4 Estudios

- **Estudio del Impacto del Marco Regulatorio**

De conformidad con lo previsto en el Decreto 2696 de 2004, durante el segundo trimestre del año 2012 se inició el estudio de impacto de la regulación expedida por la CRC en los años 2009, 2010 y 2011, abarcando el siguiente conjunto de resoluciones:

- Resolución CRT 2058 de 2009: mercados relevantes.
- Resolución CRC 3067 de 2011: Régimen de calidad de telecomunicaciones.
- Resolución CRC 2355 de 2010: Portabilidad numérica móvil.
- Resolución CRC 2352 de 2010: Definición de banda ancha.
- Resolución CRT 2062 de 2009: Declaratoria de dominancia en el mercado relevante de "Voz Saliente Móvil".
- Resolución CRT 2066 de 2009: Medidas regulatorias al operador con posición dominante en el mercado relevante de "Voz Saliente Móvil".

¹⁰ Diario Oficial No. 47.956 del 18 de enero de 2011

- Resolución CRC 3066 de 2011: Régimen de protección a usuarios en ambiente de convergencia.
- Resolución CRC 2585 de 2010: Larga Distancia Internacional Entrante.
- Resoluciones CRC 2567 de 2010 y 3036 de 2011: Tarifa mínima para distribución de objetos postales masivos.

Los resultados de los citados estudios se publicarán para conocimiento del sector en el último trimestre de 2012.

▪ **Análisis de condiciones de Internet y de los efectos de las redes sociales en los usuarios**

En desarrollo de esta iniciativa, la CRC adelantó un estudio técnico-económico sobre los efectos en el mercado y en los usuarios de las condiciones de Internet y de las redes sociales, con el objeto de identificar las condiciones técnicas y económicas en que se han venido desarrollando nuevos modelos de negocio en Internet, tales como la masificación de CDN¹², los acuerdos de peering, así como condiciones del mercado de Hosting, además de identificar las tendencias de mercado de dichas redes.

Para efectos de lo anterior, se revisaron experiencias internacionales y mejores prácticas sobre los esquemas de remuneración, se efectuó una revisión conceptual de NAP (Network Access Point) local y su papel en aspectos como la promoción de la reducción de costos de interconexión, la optimización de la interconexión de redes IP. Los resultados de los estudios adelantados servirán de insumo para adelantar iniciativas relacionadas con esta temática en el año 2013.

▪ **Barreras a la banca móvil**

En el 2012 se estudiaron las potenciales barreras normativas a la banca móvil, a efectos de identificar posibles escenarios de acción para promover el desarrollo de servicios financieros móviles. Para lo anterior, se desarrolló una primera etapa en la cual se revisaron aspectos normativos de la legislación financiera y de la aplicable a las TIC, previéndose para la siguiente etapa el análisis de diferentes esquemas de negocio utilizados a nivel mundial y de las principales tecnologías utilizadas, a efectos de realizar una comparación con el entorno colombiano y detectar inhibidores del desarrollo de la banca móvil en Colombia, y plantear propuestas para promover su desarrollo e incrementar su penetración en la población. Se tiene proyectada la publicación de los resultados de los estudios en el mes de diciembre de 2012.

▪ **Revisión normas de homologación**

Esta iniciativa tiene por objeto llevar a cabo una revisión del proceso de homologación de equipos terminales en Colombia y los estándares técnicos aplicables, con el fin de determinar la necesidad de su actualización. Para lo anterior, se realizó un benchmarking con base en la normatividad vigente en otros países en esta materia, así como la revisión y el análisis del "*Manual Nacional de Gestión del Espectro Radioeléctrico – Título IX – Directrices para la Homologación de Equipos de Radiocomunicaciones y la Acreditación de Organismos de Certificación y Laboratorios Relacionados*", expedido por la Agencia Nacional del Espectro.

¹² Content Delivery Network ó Content Distribution Network.

Con base en el diagnóstico realizado, se observa necesario desarrollar un proyecto para ajustar la regulación vigente, de tal forma que la misma actualice los estándares y recomendaciones que hoy se exigen en materia de homologación, reconociendo la realidad tecnológica actual.

3.5 Actividades continuas

▪ Monitoreo regulatorio de mercados relevantes

Teniendo en cuenta los resultados y medidas adoptadas producto de la revisión de mercados relevantes realizada en el 2011, dentro de la Agenda Regulatoria de la CRC del año 2012 se programó el monitoreo regulatorio de cinco (5) mercados relevantes, con el fin de analizar el comportamiento de las tarifas mayoristas y minoristas en cada uno de éstos y a partir de ello verificar el efecto esperado de las diferentes decisiones regulatorias. Los mercados objeto del monitoreo son:

Monitoreo Regulatorio	Objetivo
Mercado de Datos y Acceso a Internet en Colombia	Verificar la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en la Resolución 3510 de 2011, con el fin de revisar su comportamiento y dinámica.
Mercado Mensajes Cortos de Texto (SMS)	Verificar que los proveedores de redes y servicio de telecomunicaciones móviles efectivamente hayan trasladado a los usuarios y a otros proveedores que hacen uso de sus redes para la provisión para la prestación de servicios a terceros los beneficios de la reducción de cargos de acceso para terminación de mensajes cortos de texto (SMS).
Mercado Voz Saliente Móvil	Determinar si los proveedores de redes y servicios móviles que participan en el mercado de Voz Saliente Móvil dan cumplimiento a las disposiciones del artículo 10° de la Resolución CRC 3136 de 2011, específicamente, si han transferido a sus usuarios los beneficios y eficiencias que genera la disminución de los cargos de acceso, a partir del 1° de abril de 2012.
Mercado de terminación de llamadas de LDI en todo el territorio nacional*	Analizar los efectos en el mercado mayorista de terminación de llamadas de LDI de las medidas regulatorias establecidas a través de la Resolución CRC 2585 de 2010, para el periodo julio de 2011 a septiembre de 2012.
Mercado minorista voz (fija y móvil) saliente local*	Verificar si las consideraciones y efectos esperados de la desregulación establecida a través de la Resolución CRT 2063 de 2009 dentro del mercado minorista voz (fija y móvil) saliente local, se continúan cumpliendo.

*Mercados fijos

Durante el segundo y tercer trimestre de 2012, se desarrollaron actividades tendientes a la obtención y verificación de la información de accesos, tráficos, ingresos y tarifas de cada uno de los proveedores, a partir de la cual se vienen adelantando los análisis correspondientes, cuya finalización se prevé para el mes de diciembre de 2012.

▪ Seguimiento a obligaciones del régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones

Las actividades de esta iniciativa durante el año 2012 se han enfocado en el seguimiento a las obligaciones de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con las medidas adoptadas durante el año 2011 en materia de calidad de los servicios telecomunicaciones,

consignadas en la Resolución CRC 3067 de 2011. Como resultado de esta labor, a partir de la información que reportan los proveedores a través del portal Colombia TIC (anteriormente denominado SIUST), la CRC ha publicado informes periódicos de calidad de los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes móviles y fijas¹³, los cuales pueden ser consultados por los usuarios a través de la Página Web de la Comisión¹⁴.

De manera específica, la CRC desarrolló una aplicación Web donde el usuario puede consultar y comparar de manera sencilla la calidad del servicio prestado por los proveedores según la zona donde se encuentre. En este aplicativo Web el usuario puede comparar diferentes indicadores sobre la calidad de los servicios¹⁵.

Finalmente, la CRC recibió en el primer trimestre del año diferentes solicitudes de modificación de las condiciones de calidad para el servicio de Internet provisto a través de redes móviles. Aunado a lo anterior, la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones solicitó realizar algunas precisiones en la regulación frente a las obligaciones de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles en lo que tiene que ver con las comunicaciones de voz a través de dichas redes. Estos aspectos llevaron a la CRC a publicar una propuesta regulatoria, sometida a consideración del sector en el mes de agosto de 2012. A partir de los comentarios allegados, y de las consideraciones adicionales realizadas por la CRC, el 28 de septiembre de 2012, la Sesión de Comisión aprobó una resolución contentiva de modificaciones al régimen de calidad y las obligaciones que deben cumplirse para la prestación de los servicios de voz e Internet a través de redes móviles.

- **Seguimiento a la implementación de las listas positivas y negativas dentro de las medidas para combatir el hurto de equipos terminales móviles**

En el marco de las competencias otorgadas a la CRC por la Ley 1453 de 2011 conocida como "*Estatuto de seguridad y convivencia ciudadana*", y por el Decreto 1630 de 2011, se expidió la Resolución CRC 3128 de 2011, a través de la cual se definió el modelo técnico, los aspectos operativos y las reglas para la implementación, cargue y actualización de las bases de datos positivas y negativas para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados y/o extraviados. En forma complementaria, en el mes de febrero de 2012 se expidió la Resolución CRC 3530, mediante la cual se establecen las reglas asociadas a la autorización para la venta de equipos terminales móviles en el país.

Durante el seguimiento a la implementación de las medidas, se creó a través de la Resolución CRC 3584 de 2012 el Comité Técnico de Seguimiento (CTS) el cual se convirtió en una instancia permanente de carácter consultivo, integrada por todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles obligados a la implementación de las Bases de Datos Positiva y Negativa de que trata la ley en comento.

Adicionalmente, se presentaron al Comité de Asuntos Aduaneros, Arancelarios y de Comercio Exterior (conocido como Triple A) documentos orientados a la aprobación por dicha instancia, de medidas relacionadas con la importación y exportación de equipos terminales móviles nuevos y

¹³ Hasta la fecha se han publicado dos reportes: i) Periodo Diciembre 2011 – Febrero 2012 y ii) Periodo Marzo – Junio de 2012

¹⁴ <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=64597>

¹⁵ Porcentaje de llamadas caídas, Porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso para 2G y 3G y Porcentaje de completación de mensajes cortos de texto.

usados. La implementación de dichos controles fue aprobada por la instancia del mencionado Comité, y está siendo objeto de un trabajo conjunto entre la DIAN, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Ministerio de TIC y la CRC para la elaboración de los proyectos de decreto que definen los citados controles.

Finalmente, se puso en servicio el sitio web www.imeicolombia.com.co, en el cual cualquier persona puede consultar si el número de identificación de su equipo (IMEI) tiene reporte de hurto y/o extravío, y un Call Center para atender preguntas de los ciudadanos relacionadas con la normatividad expedida en materia de hurto de equipos terminales móviles.

▪ **Seguimiento a la implementación de la Resolución CRC 3501 de 2011**

La CRC, en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 1341 de 2009, adoptó en diciembre de 2011 mediante la Resolución CRC 3501 de 2011¹⁶ las medidas necesarias que permitan garantizar el acceso y uso de la infraestructura de telecomunicaciones a los proveedores de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS en redes móviles.

Durante el año 2012, la Comisión llevó a cabo un proceso de acompañamiento a los proveedores en el proceso de implementación de dicha regulación, identificándose la conveniencia de modificar algunas de las medidas adoptadas en relación con la confirmación del servicio, la asignación y habilitación de códigos cortos, entre otros, lo que condujo a la publicación el pasado 14 de septiembre de 2012 de una propuesta de modificación a la mencionada Resolución CRC 3501 de 2011. A partir de este proceso, se espera expedir la regulación respectiva en el cuarto trimestre del año en curso.

4 Proyectos y actividades regulatorias 2013

A continuación se presenta la relación de todos los proyectos regulatorios y estudios que comprenden la agenda regulatoria para el año 2013 incluyendo tanto los que se iniciaron en vigencias anteriores y culminan en el 2013, así como los proyectos y estudios que iniciarán en el año 2013, haciendo referencia siempre al objetivo estratégico institucional de la CRC con el cual se relacionan cada uno de los proyectos regulatorios.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

No.	Proyecto	Objetivo del Proyecto	Objetivo estratégico institucional
1	Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones - RITEL-	Establecer las medidas técnicas relacionadas con el diseño, construcción y puesta en servicio de las redes internas de telecomunicaciones, bajo estándares de ingeniería internacionales, de manera tal que las nuevas	Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.

¹⁶ "Por la cual se determinan las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se dictan otras disposiciones"

No.	Proyecto	Objetivo del Proyecto	Objetivo estratégico institucional
		construcciones de inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal cuenten con una norma técnica que regule la construcción y uso de dicha red interna.	
2	Restricciones territoriales para el despliegue de infraestructura - Código de buenas prácticas	Firma y divulgación del Código de Buenas Prácticas para el despliegue de infraestructura de redes de comunicaciones. Socialización y seguimiento en la adopción del código por parte de los entes territoriales así como de las autoridades gubernamentales en los diferentes niveles del Estado.	Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y promover su conocimiento. Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.
3	Análisis de ofertas empaquetadas	Analizar los modelos y prácticas de empaquetamiento en Colombia con el fin de detectar posibles fallas de mercado derivadas de la aplicación de dichas prácticas así como adoptar las posibles medidas regulatorias a que haya lugar en el sector de comunicaciones (datos, televisión por suscripción y voz)	Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas.
4	Promover el acceso a las TIC de la población de estratos 1 y 2	Implementación medidas regulatorias a partir del Documento de diagnóstico sobre las condiciones para promover el acceso a TIC de la población de bajos recursos	Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y promover su conocimiento. Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.
5	Permanencias mínimas contratos	Analizar las condiciones en que se aplican las cláusulas de permanencia mínima en la prestación de servicios de comunicaciones en aras de la protección de los derechos de los usuarios.	Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y promover su conocimiento.

No.	Proyecto	Objetivo del Proyecto	Objetivo estratégico institucional
6	Normas técnicas y requisitos para la homologación de equipos terminales.	Expedir una regulación actualizada, ajustada a las nuevas tecnologías en relación con la homologación de equipos terminales.	Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y promover su conocimiento. Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.
7	Revisión de los aspectos técnicos en materia de seguridad de las redes de telecomunicaciones	Realizar un análisis regulatorio acerca de los aspectos técnicos que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para garantizar los principios de confidencialidad de datos, integridad de datos y disponibilidad, así como las medidas para autenticación y acceso de los usuarios a la red y el no repudio de las comunicaciones y, en caso de ser requerido llevar a cabo los ajustes a que haya lugar frente al marco regulatorio vigente.	Contribuir a la implementación de estrategias que garanticen la seguridad y protección de la vida humana

TELEVISIÓN

No.	Proyecto regulatorio	Objetivo del Proyecto	Objetivo estratégico institucional
1	Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente	-Clasificación de los servicios audiovisuales con observancia de los criterios definidos por la Ley 182 de 1995. -Definir los mercados relevantes de servicios audiovisuales en el actual entorno digital y convergente, identificar eventuales problemas de competencia en dichos mercados y proponer las medidas regulatorias a que haya lugar	Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas.
2	Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de televisión	Seguimiento y divulgación a las medidas expedidas para la integración del servicio de televisión al Régimen de Derechos de los Usuarios de Comunicaciones.	Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y promover su conocimiento

No.	Proyecto regulatorio	Objetivo del Proyecto	Objetivo estratégico institucional
3	Condiciones para la recepción de la TV abierta radiodifundida	Adelantar una revisión de las condiciones técnicas, económicas y de índole normativo, que afectan la instalación de antenas y demás elementos, para la recepción de señales de TV radiodifundida	Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC. Proveer el conocimiento y la información necesaria del entorno para la generación de la regulación
4	Calidad en la prestación de servicios de TV	Determinación de condiciones de calidad aplicables a la prestación del servicio de TV, en sus diferentes modalidades de cara a garantizar condiciones adecuadas para todos los usuarios.	Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y promover su conocimiento.
5	Compartición de infraestructura para la TDT	Investigar y analizar las condiciones de las redes de tv radiodifundida a efectos de identificar modalidades posibles de compartición de infraestructura de cara a la implementación de la Televisión Digital Terrestre en Colombia.	Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas. Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.

SERVICIOS POSTALES

No.	Proyecto	Objetivo del Proyecto	Objetivo estratégico institucional
1	Regulación del sistema de riesgos de los operadores de servicios postales de pago	Determinar los términos bajo los cuales los Operadores de Servicios Postales de Pago deben constituir y mantener de forma permanente un Fondo de Liquidez para cubrir las posibles contingencias de incumplimiento en la operación de pagos postales, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7° de la Resolución 2703 de 2010 del Ministerio de TIC	Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas.
		Contribuir a la adecuada implementación de las medidas regulatorias adoptadas en materia de mitigación de los riesgos aplicables a servicios postales de pago	Proveer el conocimiento y la información necesaria del entorno para la generación de la regulación.

No.	Proyecto	Objetivo del Proyecto	Objetivo estratégico institucional
2	Revisión mercado mensajería	Analizar la evolución del mercado de mensajería, observando condiciones de prestación del mismo desde la oferta y la demanda, y en caso necesario, adoptar medidas desde el punto de vista regulatorio, respecto del servicio.	Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas.

ESTUDIOS SECTORIALES Y ACTIVIDADES CONTINUAS

No.	Estudios	Objetivo	Objetivo estratégico institucional
1	Condiciones para la promoción de CDN (Content Delivery Network) locales	Análisis de condiciones para la promoción de plataformas de almacenamiento local de contenidos para disminución de costos de acceso a Internet.	Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas.
2	Integración del sector postal al Comercio Electrónico en Colombia	Observar las condiciones existentes en materia de articulación del sector postal dentro de la cadena de valor del comercio electrónico en el país, y determinar posibles espacios de mejora aplicables al marco regulatorio en pro de su adopción masiva.	Proveer el conocimiento y la información necesaria del entorno para la generación de la regulación.
3	Barreras a la banca móvil	Identificar inhibidores e impulsores para el mayor despliegue y desarrollo de las transacciones financieras a través de las TIC y emitir las recomendaciones y/o regulaciones que para remover las barreras regulatorias.	Generar condiciones que promuevan el desarrollo de servicios contenidos y aplicaciones. Proveer el conocimiento y la información necesaria del entorno para la generación de la regulación.
4	Seguimiento a medidas para combatir el hurto de equipos terminales móviles	Realizar el seguimiento a la implementación y operación de las medidas adoptadas en la Resolución CRC 3128 de 2011 y sus modificaciones, así como de las medidas establecidas en la Resolución CRC 3530 de 2012, a través de la cual se fijaron las condiciones operativas para la venta y comercialización de equipos terminales móviles en el país.	Contribuir a la implementación de estrategias que garanticen la seguridad y protección de la vida humana.

No.	Estudios	Objetivo	Objetivo estratégico institucional
5	Revisión de condiciones regulatorias Bases de Datos (Hurto y portabilidad numérica)	Seguimiento a nivel estadístico, a partir de la implementación. En particular se analizarán las circunstancias reiterativas de inconformidad de los usuarios en lo que tiene que ver con las bases de datos de Hurto (Listas positivas y negativas) y Portabilidad, de cara a una eventual modificación del Régimen de Protección a Usuarios.	Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y promover su conocimiento. Contribuir a la implementación de estrategias que garanticen la seguridad y protección de la vida humana.
6	Medición calidad en el acceso a Internet	Implementar un medidor centralizado de la calidad de las conexiones a Internet, tanto fijas como móviles, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 3067 de 2011.	Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y promover su conocimiento.

5 Cronogramas

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

No.	Proyecto	Año 2013			
		I-T	II-T	III-T	IV-T
1	Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones - RITEL-				
2	Restricciones territoriales para el despliegue de infraestructura - Código de buenas prácticas				
3	Análisis de ofertas empaquetadas				
4	Promoción el acceso a los servicios de TIC a la población de estratos 1 y 2				
5	Permanencias mínimas contratos				
6	Normas técnicas y requisitos para la homologación de equipos terminales.				
7	Revisión de los aspectos técnicos en materia de seguridad de redes de telecomunicaciones				

TELEVISIÓN

No.	Proyecto	Año 2013			
		I-T	II-T	III-T	IV-T
1	Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente				
2	Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones				

3	Condiciones para la recepción de la TV abierta radiodifundida				
4	Calidad en la prestación de servicios de TV				
5	Compartición de infraestructura para la TDT				

SERVICIOS POSTALES

No.	Proyecto	Año 2013			
		I-T	II-T	III-T	IV-T
1	Regulación del sistema de riesgos de los operadores de servicios postales de pago				
2	Revisión mercado mensajería				

Convenciones

Fecha de publicación de la propuesta regulatoria	
Fecha de decisión regulatoria	
Actividad continua	

ESTUDIOS SECTORIALES Y ACTIVIDADES CONTINUAS

No.	Estudios	Año 2013			
		I T	II T	III T	IV T
1	Condiciones para la promoción de CDN locales				
2	Integración del sector postal al Comercio Electrónico en Colombia				
3	Barreras a la banca móvil				
4	Seguimiento a medidas para combatir el hurto de equipos terminales móviles				
5	Revisión de condiciones regulatorias Bases de Datos (Hurto y portabilidad numérica)				
6	Medición calidad en el acceso a Internet				

Convenciones

Fecha inicio	
Fecha finalización	
Actividad continua	

6 Referencias

- Body of European Regulators for Electronic Communications -BEREC- (2012). Draft Work Programme 2013. Recuperado 18 de octubre de 2012, de http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/public_consultations/1016-draft-2013-berec-work-programme
- Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- (2012). *Documento preparatorio: Diagnóstico del sector de televisión en Colombia y consulta pública para una agenda convergente*. Recuperado 16 de octubre, de <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=63506&pag=2>
- Comisión de Mercado de las Telecomunicaciones -CMT- (2012). Propuesta de plan de actuaciones 2013. Recuperado 16 de octubre, de http://www.cmt.es/c/document_library/get_file?uuid=aed897f4-34bb-400d-8668-ee22295ebef0&groupId=10138
- Federal Communications Commission –FCC- (2012). *Fiscal Year 2013 Budget Estimates Submitted to Congress February 2012*. Recuperado 17 de octubre de 2012, de http://hraunfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DOC-312417A1.pdf
- OFCOM (2012). Draft Annual Plan 2012/13. Recuperado 18 de octubre de 2012, de <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/936793/summary/condoc.pdf>
- Postal Regulatory Comisión –PRC-. *Congressional Budget Justification (Performance Budget Plan)*. Recuperado 22 de octubre de 2012, de http://www.prc.gov/PRC-DOCS/home/main_nav/StrategicPlan.pdf
- Postal Regulatory Comisión –PRC-. *Strategic Plan 2012-2016*. Recuperado 22 de octubre de 2012, de [http://www.prc.gov/\(S\(dg3nq345y0hqhy551cz20wqa\)\)/prc-docs/library/archived/CBJ%20FY%202013_Final-2-3-12.pdf](http://www.prc.gov/(S(dg3nq345y0hqhy551cz20wqa))/prc-docs/library/archived/CBJ%20FY%202013_Final-2-3-12.pdf)
- Unión Internacional de Telecomunicaciones -UIT- (2012). *Expertos en política abordan las dificultades y oportunidades inherentes al desarrollo de las TIC impulsado por la banda ancha*. Recuperado 19 de octubre de 2012, de http://www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2012/64-es.aspx
- Unión Internacional de Telecomunicaciones -UIT- (2012). *Directrices del GSR12 sobre prácticas idóneas*. Recuperado 22 de octubre de 2012, de http://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/GSR/GSR12/consultation/GSR12_BestPractices_v2_S.pdf
- Unión Postal Universal –UPU- (2012). The global roadmap for postal service – Doha 2013-2016 Postal Strategy. Recuperado 22 de octubre de 2012, de http://dohacongress.upu.int/fileadmin/user_upload/PDF/Reports/strategyDohaEn.pdf
- [EU Media Futures Forum. Report for European Commission Vice-President Neelie Kroes Executive summary](http://ec.europa.eu/information_society/media_taskforce/doc/pluralism/forum/exec_sum.pdf). Recuperado 22 de octubre de 2012, de http://ec.europa.eu/information_society/media_taskforce/doc/pluralism/forum/exec_sum.pdf

- VII Taller Internacional de Regulación organizado por la CRC en septiembre de 2012: "Televisión en ambiente de convergencia: retos de la industria".

7 Participación del Sector

El documento publicado es sometido a consideración del Sector entre el 30 de octubre y el 15 de noviembre de 2012. Los comentarios al mismo serán recibidos a través del correo electrónico: jhernandez@crcom.gov.co, vía fax al 3198301, a través de la aplicación denominada "Foros" del grupo "Comisión de Regulación de Comunicaciones" de Facebook o Twitter, o en las oficinas de la CRC ubicadas en la Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, Edificio Link Siete Sesenta, de la ciudad de Bogotá D.C."