



Comisión de Regulación
de Comunicaciones

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Respuesta a comentarios - Agenda Regulatoria 2013

Centro de Conocimiento de la Industria

Diciembre de 2012



Libertad y Orden

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 4 |
| 1. Promoción de acceso a las TIC de la población de estratos 1 y 2 | 4 |
| 2. Análisis de ofertas empaquetadas | 7 |
| 3. Monitoreo de mercados relevantes | 10 |
| 4. Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL- | 13 |
| 5. Restricciones territoriales para el despliegue de infraestructura – Código de Buenas Prácticas | 14 |
| 6. Compartición de Infraestructura de otros proveedores de redes y servicios para servicios de telecomunicaciones | 16 |
| 7. Revisión de condiciones regulatorias Bases de Datos (Hurto y portabilidad numérica) | 18 |
| 8. Hurto de Infraestructura | 19 |
| 9. Implicaciones de servicios transfronterizos en el mercado colombiano y análisis de implicaciones del TLC con Estados Unidos | 20 |
| 10. Revisión de condiciones regulatorias de los Centros de Atención de Emergencias (CAE). ... | 21 |
| 11. Homologación de terminales | 22 |
| 12. Vigencia de tarjetas prepago | 23 |
| 13. Protección de usuarios | 24 |
| 14. Permanencias mínimas contratos | 26 |
| 15. Seguimiento a obligaciones del régimen de calidad TIC | 27 |
| 16. Barreras a la banca móvil | 28 |
| 17. Revisión aspectos técnicos en materia de seguridad de las redes de telecomunicaciones ... | 30 |
| 18. Modificación de requisitos para la asignación de numeración | 31 |
| 19. Análisis de condiciones de Internet y de los efectos en las redes sociales en los usuarios y Condiciones para la promoción de CDN locales | 32 |
| 20. Propuesta de estudios “Análisis de los desafíos y las oportunidades en ambiente Cloud Computing” y “Estudio técnico y de mercado sobre la cadena de valor de TI” | 33 |
| 21. Sobre la formulación de estudios sectoriales | 34 |
| Televisión | 35 |
| 22. Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente ... | 35 |
| 23. Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de televisión | 36 |
| 24. Televisión comunitaria | 38 |
| 25. Televisión Digital Terrestre | 39 |
| 26. Digitalización de redes | 40 |

| | |
|---|----|
| Servicios Postales | 41 |
| 27. Revisión Mercado de Mensajería..... | 41 |
| 28. Revisión posibles problemas de competencia | 42 |
| 29. Difusión y sensibilización de la normatividad del sector..... | 44 |

Respuesta a comentarios realizados al borrador de Agenda Regulatoria 2013

De conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 7 del Decreto 2696 de 2004, mediante el presente documento la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados al documento de propuesta de Agenda Regulatoria 2013, publicado para discusión entre el 30 de octubre y el 15 de noviembre de 2012. Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes agentes del sector:

| Remitente | Medio |
|--|---------------|
| ASOMÓVIL | Correo |
| AVANTEL | Correo |
| CAMARA COLOMBIANA DE INFORMATIVA Y TELECOMUNICACIONES (CCIT) | Correo, carta |
| CLARO – COMCEL | Correo |
| CLARO – TELMEX | Correo |
| COLOMBIA MÓVIL (TIGO) | Correo |
| DIRECTV | Correo |
| ETB | Correo |
| FRANCISCO JOSÉ ANDRADE GÓMEZ | Facebook |
| NOKIA | Correo |
| SERVIENTREGA | Correo |
| TELEFÓNICA | Correo |
| TV AZTECA | Correo |
| UNE EPM TELECOMUNICACIONES | Correo |

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan exclusivamente los apartes de cada documento de comentarios en donde se hacen preguntas, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y resumidos. Lo anterior sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, los cuales se encuentran publicados en la página Web¹ de la Entidad para el efecto.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

1. Promoción de acceso a las TIC de la población de estratos 1 y 2

1.1. ASOMÓVIL

Solicita a inclusión del proyecto regulatorio en la Agenda 2013, para desarrollar el mandato legal contenido en la Ley del Plan de Desarrollo para el Subsidio de Internet Móvil, indicando que conforme a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 1450 citada, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones “podrán destinar la contraprestación periódica que deben pagar al Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” para subsidiar planes de internet para usuarios de estratos 1 y 2.

¹ La información relacionada puede consultarse a través del enlace <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=64839>

1.2. CCIT

Señala que el proyecto acceso a las TIC de la población de estratos uno y dos, no solo debería entenderse desde la perspectiva de desarrollo de infraestructura de conectividad o de ofertas comerciales de acceso o la conectividad para los usuarios, sino también que comprenda lo relativo a los mecanismos que pudieran implementarse para promover las condiciones de acceso a la tecnología con el objetivo que el mismo sea inclusivo para la población, lo cual claramente también redundaría en la promoción de los objetivos del Plan Vive Digital del Gobierno Nacional en materia de cierre de brecha digital.

1.3. CLARO - COMCEL

Señala que la Ley 1450 de 2011 dispuso que el Ministerio de TIC promoverá que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijas y móviles ofrezcan planes de Internet social para estratos 1 y 2, por lo cual se solicita que se incluya este tema -en lo que tienen que ver con las redes móviles- dentro de la propuesta de agenda, indicando que se trata de condiciones que ayudan al despliegue del servicio de Internet y por tanto del beneficio económico social del país.

1.4. COLOMBIA MÓVIL

Solicita que la CRC adelante y culmine 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 social provistos a través de redes móviles para los usuarios de estratos 1 y 2, señalando que el acceso a Internet a través de redes móviles es uno de los motores que puede lograr el objetivo del gobierno de su plan vive digital, por lo que considera necesario la inclusión del proyecto en la Agenda 2013.

1.5. ETB

Indica que sería valioso que la CRC realizara un estudio para el cuarto trimestre de 2013, sobre el impacto inicial del otorgamiento de subsidios para acceso a Internet en estratos 1 y 2, a empresas fijas, en lo que tiene que ver con el Mercado de Internet y el comportamiento de los operadores.

1.6. TELEFÓNICA

Manifiesta que el desarrollo de este tema ha sido dispar, ya que mientras en la banda ancha fija, la Comisión entregó sus recomendaciones finales, a partir de las cuales el Ministerio dio inicio a la entrega de subsidios en septiembre de 2012; en lo que respecta al internet móvil en agosto y septiembre del año pasado se publicaron dos propuestas que fueron objeto de comentarios por parte de los interesados. Agrega que, como no se ha producido ningún otro avance, se entiende que este diálogo sectorial se mantiene abierto, por lo cual sugiere que se incluya como un tema a ser tratado en la agenda regulatoria del año 2013.

1.7. TV AZTECA

Sugiere la realización de un estudio sectorial a profundidad, para tomar decisiones que no estén basadas únicamente en la población vulnerable de las cinco (5) ciudades del país que están siendo analizadas hasta el momento, sino que se analicen de manera global las características de otras poblaciones de los diferentes departamentos. Señala que en los Santanderes, la Guajira, San Andrés, Guainía, Casanare y en las demás regiones, hay municipios no evaluados, los cuales

reportan los mayores índices de atraso en el sector, destacándose notoriamente la evidencia de la brecha digital con otros sectores del país, y en este sentido indica que las ciudades analizadas no resultan realmente comparables y equiparables con otros municipios de cada uno de estos departamentos.

CRC/ En lo que respecta a la solicitud de **ASOMÓVIL, COMCEL, COLOMBIA MÓVIL y TELEFÓNICA** para que se incluya en la agenda regulatoria del año 2013 los subsidios a Internet social provistos a través de redes móviles para los usuarios de estratos 1 y 2, esta Comisión debe indicar que según lo establecido en el artículo 58 de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo, es al Ministerio de TIC a quién compete implementar los subsidios tanto para Internet fijo como para Internet móvil.

En este sentido, cabe señalar que la CRC entre los años 2011 y 2012 adelantó las actividades requeridas en el marco de lo establecido en el parágrafo 1º del Artículo 58 de la Ley 1450 de 2011, en su labor de acompañamiento técnico al Ministerio de TIC para la implementación de subsidios para accesos fijos y móviles a Internet. Para el caso de los servicios móviles, dentro de la propuesta se precisaba que éstos debían limitar el cubrimiento del plan tarifario con subsidios sólo a celdas que cubran estratos 1 y 2, sin perjuicio de permitir el uso del servicio en otras celdas a tarifas no subsidiadas.

Frente a los accesos móviles, y teniendo en cuenta el proceso de discusión adelantado con posterioridad a la divulgación de la propuesta elaborada por el Ministerio de TIC en noviembre de 2011, la CRC adelantó una revisión interna de los diferentes argumentos presentados por los agentes del Sector, a partir de lo cual se elaboró un documento de recomendaciones para consideración del Ministerio de TIC, en cuanto a las posibilidades para el subsidio del servicio de Internet provisto a través de redes móviles. Específicamente, se hace referencia a las condiciones en que sería factible el otorgamiento de subsidios por parte de los proveedores a través de terminales móviles, y especialmente los requisitos que se deben cumplir para determinar si el usuario tiene o no derecho al subsidio, a fin de que los recursos, que finalmente sean destinados para estos subsidios, efectivamente sean recibidos por usuarios que pertenezcan a estratos 1 y 2, y que no se presenten duplicidades en la asignación².

En todo caso, es necesario llamar la atención frente al hecho que las condiciones establecidas en el artículo 58 no son los únicos mecanismos a través de los cuales los usuarios de Internet móvil pueden recibir subsidios. De igual modo, se debe recordar que en el borrador de resolución "*Por la cual se establecen los requisitos y el procedimiento para otorgar permisos para el uso de hasta 225 MHz de espectro radioeléctrico en las bandas de 1.850 MHz a 1.990 MHz, 1.710 MHz a 1.755 MHz pareada con 2.110 MHz a 2.155MHz y 2.500 MHz a 2.690 MHz para la operación y prestación del servicio móvil terrestre*" el Ministerio de Tecnologías para la Información y las Comunicaciones, ha establecido una condición para la penetración de Internet móvil orientada a promover entre los proveedores de redes y servicios la estructuración de ofertas comerciales que incluyan tanto el equipo terminal como la conectividad 4G para estudiantes de básica primaria en instituciones públicas en estratos 1 y 2 buscando la masificación del uso de Internet sobre redes móviles.

Finalmente, frente a lo señalado por **TV AZTECA** para que en el estudio sectorial que se está realizando, se incluyan municipios de los departamentos Santander del Norte, Santander del Sur, la Guajira, San Andrés, Guainía, Casanare, que reportan los mayores índices de atraso en el sector,

² Dado que ya se han implementado los subsidios para conexiones fijas a Internet de estratos 1 y 2.

esta Comisión expresa que los municipios seleccionados para el citado proyecto (Cartagena, Bogotá D.C., Manizales, Quibdó y Leticia), dieron respuesta a varios criterios, entre las cuales se tuvieron en cuenta variables como: el nivel de acceso a las TIC, el nivel de pobreza e indigencia, y el porcentaje de población afrocolombiana e indígena. En todo caso, si bien la CRC ha considerado como opción que eventualmente surjan elementos que den cuenta de la necesidad de ampliar la muestra de municipios incluidos en los estudios, debe señalarse también que en el marco de la definición de las actividades regulatorias a listar en la Agenda Regulatoria para el año 2013, la CRC ha estimado conveniente que los resultados obtenidos en el presente año en el desarrollo de esta iniciativa, sean integrados a los diferentes procesos internos de la Entidad, a efectos de su revisión e integración a las iniciativas regulatorias que serán adelantadas durante el año 2013 por la CRC. Así mismo estos resultados serán remitidos al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para su análisis. En tal sentido, no se prevé mantener de forma explícita en la agenda regulatoria el desarrollo de actividades asociadas a la promoción de acceso a las TIC de la población de estratos 1 y 2, sin perjuicio del desarrollo de actividades específicas a desarrollar sobre esta materia en el marco de las demás iniciativas regulatorias de la Entidad.

2. Análisis de ofertas empaquetadas

2.1. CLARO - COMCEL

Señala que como balance del 2012 se establece que se publicará una propuesta regulatoria durante el primer trimestre del año 2013, pero que se desconoce el resultado del estudio o si existe una falla de mercado para que tal propuesta se genere, por lo cual los estudios deben estar acompañados de los soportes correspondientes, previo a la propuesta de solucionar una presunta falla. Agrega que debe tenerse en cuenta la eliminación de una clasificación por servicios, y que lo más conveniente para el usuario es contar con pluralidad de ofertas comerciales para que según sus necesidades elija la más conveniente, teniendo siempre los operadores la posibilidad de ofertar y vender servicios por cada tipo de producto.

2.2. CLARO - TELMEX

Indica que se desconoce el resultado de los estudios realizados, y reitera lo manifestado en relación con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009 sobre la eliminación de la clasificación por servicios y el beneficio que tiene para el usuario la gran pluralidad de ofertas empaquetadas que ofrecen diferentes proveedores.

2.3. COLOMBIA MÓVIL

Manifiesta que es importante que se puedan llegar a expedir medidas que complementen las actuales, tendientes a evitar el riesgo de contagio de la situación de dominio que se presenta en el mercado de voz saliente móvil en el mercado de datos móviles en relación con el operador que ostenta posición de dominio en ese mercado de forma éstos deban ofrecer el servicio de voz móvil en forma separada a los demás servicios de telecomunicaciones que directa o indirectamente ofrezca dicho proveedor, sin que pueda incluir dicho servicio de voz móvil en ofertas empaquetadas con otros servicios de telecomunicaciones.

2.4. DIRECTV

Considera que este proyecto lleva una urgente necesidad de desarrollo que incluso estaba planteado para ser culminado en el 2012 con el fin no solo de establecer las reglas que deben proceder en el empaquetamiento de servicios, pues las distorsiones de mercado que generan prácticas como los subsidios cruzados, los cuales aparte de generar graves consecuencias en la competencia y el mercado inciden en la penetración de internet y afectan las condiciones competitivas para un mercado de TV sano. Agrega que es importante aclarar respecto de la misma si involucrara los resultados que en materia de desagregación contable se encuentra estudiando a CRC mediante consultoría contratada recientemente, o, si no es así, debería plantearse la desagregación contable como un proyecto específico dentro de la agenda. Señala también que las actividades no deberían ir más allá del primer trimestre de 2013, dado que la CRC ya cuenta con los estudios correspondientes.

2.5. ETB

Realiza diferentes planteamientos sobre el Mercado Móvil, para poner de presente el riesgo que representa para los actores del mercado de telecomunicaciones fijas, que se mantengan las condiciones de dominancia que hoy se evidencian de manera crítica en el Mercado Móvil, pero que inevitablemente a futuro se presentarán en los mercados de comunicaciones fijas, principalmente a través de la práctica de empaquetamiento, a partir de lo cual solicita un análisis juicioso y detallado de la situación del mercado fijo que permita identificar riesgos y tomar las medidas necesarias para evitar la aparición y /o profundización de fallas de mercado e incremento de la concentración en mercados vitales como la TV y la Banda Ancha. Señala también que este aspecto debe ser culminado en el primer trimestre del año 2013.

2.6. TELEFÓNICA

Indica que existe un riesgo de traslado de la posición dominante que hoy existe en el mercado de voz saliente móvil al mercado de internet y que uno de los canales para "contaminar" estos mercados es el empaquetamiento que realiza el operador dominante, agregando que ese mismo riesgo lo ha advertido la Comisión, y de esta forma quedó plasmado en el último borrador de resolución de la subasta de espectro 4G publicado en pasado 9 de noviembre de 2012. Manifiesta que no es comprensible que la CRC no reconozca en la agenda regulatoria de 2013 y en los estudios que lo soportan que dada la concentración del mercado colombiano no exista un proyecto específico que analice el efecto negativo sobre el empaquetamiento que tiene el operador dominante, por lo cual TELEFÓNICA considera que la CRC debe expedir a la mayor celeridad la regulación que evite la contaminación del mercado de internet, con las fallas de competencia originadas en la posición dominante de Claro en voz saliente móvil, medida particular que no debe esperar hasta el segundo trimestre de 2013 para ser expedida.

Resalta que, aunque la Comisión anuncia que tomará decisiones para el segundo trimestre del año entrante sobre el tema de empaquetamiento, no se entiende la finalidad que pretende alcanzar la CRC al revisar nuevamente este tema en el proyecto de protección al usuario publicado en el cuarto trimestre de 2012.

2.7. TV AZTECA

Sugiere evaluar si existe un efecto distorsionador sobre la competencia con la oferta de servicios empaquetados, en caso de que los precios fijados por un operador con posición significativa en el mercado conlleve a que los demás operadores se vean en imposibilidad de competir o de competir limitadamente, señalando que resulta importante analizar si hay suficiente competencia basada en

paquetes de servicio en el mercado y realizar el test del precio implícito sobre el producto, donde no hay o es menor la posición de dominio, de tal forma que resulte posible determinar si con la oferta de determinado producto en forma empaquetada no se limita la competencia de los otros operadores y el derecho de acceso de manera oportuna y en precios razonables a los usuarios.

CRC/ Con respecto a los comentarios allegados por **COMCEL** y **TELMEX** sobre el desconocimiento de los estudios realizados sobre la prácticas de empaquetamiento en Colombia, es necesario informar que los resultados de la consultoría realizada sobre "Análisis de ofertas empaquetadas en Colombia", se publicarán en el transcurso del primer trimestre de 2013, eventualmente con la propuesta de medidas de carácter general. En complemento a lo anterior, **DIRECTV** agrega que es importante aclarar respecto del proyecto de empaquetamiento si este involucrará los resultados que en materia de desagregación contable se encuentra estudiando la CRC, o en caso contrario debería plantearse la desagregación contable como un proyecto específico dentro de la agenda. Al respecto, la CRC precisa que los resultados del proyecto de "Análisis de ofertas empaquetadas en Colombia" estarán articulados con aquellos que resulten del proyecto de revisión de los modelos de separación contable aplicados en el sector TIC a nivel internacional, el estudio de los esquemas actuales de contabilidad de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en Colombia (PRST) y la evaluación de la implementación de un modelo de separación contable. En tal sentido, si bien no se incluye un desarrollo específico para "Separación contable" en la Agenda Regulatoria, se aclara que esta temática estará articulada con el desarrollo de las actividades asociadas al análisis de ofertas empaquetadas.

Por su parte, **ETB** solicita un análisis juicioso y detallado de la situación del mercado fijo que permita identificar riesgos y tomar las medidas necesarias para evitar la aparición y/o profundización de fallas de mercado e incremento de la concentración en mercados vitales como la televisión y la Banda Ancha. El análisis integral y conjunto de la multiplicidad de ofertas comerciales y condiciones propias de la venta conjunta de la telefonía local, la televisión por suscripción y el Internet de Banda Ancha, ya han sido considerados por la CRC en el marco del mencionado proyecto de "Análisis de ofertas empaquetadas en Colombia".

TELEFÓNICA indica que no se entiende la finalidad que pretende alcanzar la CRC al revisar las prácticas de empaquetamiento en el proyecto de protección al usuario publicado en el cuarto trimestre de 2012. Sobre este particular, es importante aclarar que la inclusión de medidas relacionadas con el empaquetamiento de servicios, es fruto del análisis propio de la modificación y adecuación continua del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, y tiene como finalidad el fortalecimiento de los deberes de información que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones ante sus usuarios y, por tal razón, fueron propuestos al sector bajo dicho marco. Esto en todo caso difiere del objeto de la iniciativa regulatoria que acá se analiza, la cual claramente se encuentra enfocada a revisar las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios.

Finalmente, en cuanto a los comentarios de **COLOMBIA MÓVIL** para que se expidan medidas que eviten el riesgo de contagio de la situación de dominio que se presenta en el mercado de "Voz Saliente Móvil" en el mercado de datos móviles; **TELEFÓNICA** que manifiesta la existencia de un riesgo de traslado de la posición dominante que hoy existe en el mercado de "Voz Saliente Móvil" al mercado de Internet y que uno de los canales para "contaminar" estos mercados es el empaquetamiento que realiza el operador dominante y **TV AZTECA** referido a evaluar si existe un efecto distorsionador sobre la competencia con la oferta de servicios empaquetados [móviles], la CRC informa que se desarrollarán acciones regulatorias enfocadas específicamente en el empaquetamiento de voz y datos móviles, en el primer semestre de 2013.

3. Monitoreo de mercados relevantes

3.1. COLOMBIA MÓVIL

Considera necesario que la CRC ajuste la medida establecida para la tarifa Off Net del operador dominante, en concordancia con la realidad del uso de redes, aduciendo la finalidad de incentivar la competencia atendiendo a que las llamadas On Net, con origen y destino dentro de su red, hacen uso de dos extremos dentro de la misma red y que en las llamadas Off net se utiliza un extremo dentro de la red origen y un extremo en la red del operador de destino, por cuya terminación se paga un cargo de interconexión móvil. Para el efecto propone la siguiente regla

$$\text{Valor tarifa OFF NET} = \frac{1}{4} \text{ On NET} + \text{CA}$$

Señala que la tarifa On Net incluida en la fórmula corresponde con la tarifa promedio On Net de voz del operador incluyendo promociones.

Agrega que es necesario que se regule la duración de las promociones del operador dominante, de modo que todas las promociones de dicho operador que incluyan planes ilimitados de voz On Net, no puedan ser ofrecidas por un término mayor a tres meses por cada año como máximo, por usuario. Esto, con el fin que el operador dominante vía promociones, no genere condiciones discriminatorias otorgándose un cargo y condiciones de terminación menor en su red en las llamadas On Net, de las que cobra a otros proveedores conectados a su red por terminar Llamadas en dicha red.

También considera necesario que se imponga a dicho operador la obligación de ofrecer a sus competidores el precio de cero (\$0) pesos para remunerar el uso de su red que corresponde al valor que se otorga a si mismo por el uso de su red durante la vigencia de sus promociones, cuando ofrece a sus usuarios On Net planes ilimitados, con el fin de garantizar la no discriminación en su condición de operador con posición dominante, indicando que éste cuenta con la posibilidad de ofrecer una tarifa a sus usuarios para llamadas On Net que ningún otro operador puede igualar.

A partir de lo anterior solicita incluir dentro de la agenda un proyecto para ajustar la medida tarifaria del operador dominante y regular sus promociones ilimitadas.

3.2. CLARO – COMCEL

Indica que se desconoce el resultado del seguimiento realizado sobre la posición de dominio en el Valle de Aburrá.

3.3. CLARO – TELMEX

También señala que se desconoce el resultado de la posición de dominio en el Valle de Aburrá, sobre lo cual manifiesta que ha generado impactos que afectan e despliegue de infraestructura en dicha zona.

3.4. DIRECTV

Se refiere al advenimiento de 4G, y la concentración que existe en la actualidad en los mercados de transporte nacional e internacional así como la integración vertical de los principales actores en este mercado, para resaltar la importancia de que la CRC inicie un estudio que verifique las principales variables de mercado, considere las posibles fallas de este dado el actual nivel tarifario de estos servicios, y establezca, si es del caso, remedios regulatorios para que no se consoliden cuellos de botella ni en el acceso a capacidades en los backhaul de fibra las redes nacionales, ni en la conectividad internacional que se requiere para este despliegue. Lo anterior de cara a promover que los operadores entrantes puedan acceder a ofertas mayoristas de servicios portadores nacionales e internacionales de Internet para el despliegue de servicios de 4G.

3.5. TELEFÓNICA

Solicita a la CRC que incluya en la Agenda Regulatoria de 2013 la revisión de los formatos de tarifas y de empaquetamiento (formato 5), debido a los inconvenientes técnicos y operativos que le ha generado a la empresa diligenciar estos reportes en los últimos trimestres, indicando que tales inconvenientes se han comunicado de manera escrita y verbal en varias ocasiones a la CRC y al MinTIC.

Asimismo solicita que se adelanten los estudios pertinentes para revisar los criterios y parámetros del formato 6 (internet móvil) de la resolución 3523 de 2012, dado que este formato no está reflejando la realidad del mercado de datos móviles en Colombia lo que amerita una revisión de esta normativa por parte del Regulador.

Por otro lado, solicita que se revise el contenido de la agenda regulatoria de 2013, y tenga en cuenta en los proyectos regulatorios que adelantará el próximo año el efecto real que genera la concentración del mercado que tiene el operador dominante, para de esta forma reflejar de forma eficaz el estado actual del sector de las comunicaciones en Colombia. Al respecto agrega que la CRC estructuró el diseño de la agenda regulatoria bajo el supuesto de que los problemas o fallas de mercado fueron corregidos con las medidas aprobadas en la resolución 4001 de 2012, y que no es necesario implementar nuevas normas orientadas a corregir las deficiencias de los mismos, afirmación sustentada en la aducida ausencia en la agenda de 2013 de estudios enfocados hacia el monitoreo sectorial, la poca relevancia que tienen los proyectos para verificar la calidad de la información que entregan los diferentes agentes sectoriales y la falta de interés que le da el ente regulador al análisis de competencia de los diferentes mercados.

3.6. UNE

Considera esencial que la CRC se vincule activamente a la discusión del Proyecto de ley No.141 de 2012 que cursa actualmente en el Senado de la República, para que se logre la incorporación de medidas que minimicen el riesgo de consolidación de un cuasi-monopolio en TIC.

Agrega que esto es también esencial en el desarrollo de la agenda regulatoria durante lo que falta en el 2012 y el primer trimestre del 2013, en relación con todas las medidas que contribuyan efectivamente a evitar la concentración del mercado móvil y a eliminar o evitar fallas de mercado (cargos asimétricos, roaming, medidas minoristas para dominante). Manifiesta que la expedición y operatividad de estas medidas será esencial antes de que se inicie el proceso de subasta 4G, con el fin de evitar espacios para barreras legales o de otro índole que busquen bloquear su final expedición y aplicación.

Así mismo, se refiere a la necesidad de incluir en 2013 actividades continuas de seguimiento a la ejecución de las medidas de promoción de la competencia del mercado móvil que se expedirán este año.

CRC/ Respecto al comentario de **COLOMBIA MÓVIL**, en el cual indica que considera necesario que la CRC imponga las siguientes medidas al operador con posición dominante en el mercado relevante de "Voz Saliente Móvil": **(i)** profundizar la tarifa off-net proponiendo una regla que consiste en que el precio de la llamada off net sea igual a un cuarto (1/4) del precio de la llamada on-net más el valor del cargo de acceso regulado (incluyendo promociones); **(ii)** regular la duración de las promociones, de modo que todas las promociones que incluyan planes ilimitados de voz on-net, no puedan ser ofrecidas por un término mayor a tres meses por cada año como máximo, por usuario y **(iii)** obligar que se ofrezca a los competidores el precio de cero (\$0) pesos para remunerar el uso de su red que corresponde al valor que se otorga a si mismo por el uso de su red durante la vigencia de sus promociones, cuando ofrece a sus usuarios on-net planes ilimitados, esta Comisión manifiesta que los análisis indicados por **COLOMBIA MÓVIL**, hacen parte de la actuación administrativa de carácter particular y concreto respecto de **COMCEL**, proceso que a la fecha se encuentra en la etapa de análisis y estudio del recurso de reposición interpuesto contra la Resolución CRC 4002 del 9 de noviembre de 2012, trámite que surtirá los respectivos tiempos legales. Lo anterior, sin perjuicio que la CRC pueda revisar en el cualquier momento las condiciones de competencia, bien del mercado minorista de "Voz Saliente Móvil" o del mercado mayorista de terminación de llamadas móvil – móvil en todo el territorio nacional.

Ahora bien, frente al comentario de **TELMEX** y **COMCEL** en el sentido que se desconoce el resultado del seguimiento realizado sobre la posición de dominio en el Valle de Aburrá, esta Comisión manifiesta que la actuación administrativa de carácter particular y concreto respecto del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** (Resolución CRC 3527 de 2012), se encuentra en etapa de estudios de las respuestas a los autos de pruebas decretados. Conforme a lo anterior, se espera culminar la actuación administrativa en el segundo trimestre de 2013.

En relación con las solicitudes de **TELEFÓNICA** para que se revisen los Formatos 5 "Suscripciones de servicios de Internet, IPTV, servicios de voz prestados a través de redes fijas (ámbito local, larga distancia), servicios de voz prestados a través de redes móviles y televisión por suscripción", y 6 "acceso móvil a Internet" de la Resolución CRC 3523 de 2012, es importante manifestar que la CRC ha evidenciado la necesidad de efectuar modificaciones al Formato No. 5 de "empaquetamiento". En lo que concierne al Formato No. 6 a la fecha, no se ha detectado la necesidad de efectuar modificaciones al mismo, no obstante, la CRC procederá a efectuar los cambios que se requieran, como consecuencia de la continua revisión de los mercados relevantes.

En lo referente al mercado móvil, frente a los comentarios de **TELEFÓNICA** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES**, debe precisarse que la situación de competencia del este mercado amerita el continuo y permanente análisis del mismo, bien sea en su segmento mayorista o en su segmento minorista. En virtud de lo anterior, la Comisión de Regulación de Comunicaciones continuará con el monitoreo de las condiciones de competencia del mercado mayorista de terminación de llamadas móvil – móvil en todo el territorio nacional así como del mercado minorista de "Voz Saliente Móvil", a fin de identificar medidas regulatorias que deban ser implementadas para que, en complemento a aquellas medidas tomadas en los años 2011 y 2012, coadyuven al mejoramiento de los niveles de competencia y del bienestar de los usuarios.

En el mismo marco del mercado móvil, en lo que se refiere a la solicitud de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES** para que la CRC se vincule activamente a la discusión del Proyecto de Ley No. 141 de 2012 que cursa actualmente en el Senado de la República, se considera importante expresar que su accionar estará en articulación con los lineamientos del Gobierno Nacional, esto es, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sobre la materia.

Por último, en relación con las afirmaciones de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES** respecto a que las medidas regulatorias del mercado minorista de voz saliente móvil deben contribuir efectivamente a evitar la concentración del mercado móvil y a eliminar o evitar fallas de mercado (medidas minoristas para dominante), cuya expedición y operatividad será esencial antes de que se inicie el proceso de subasta 4G, con el fin de evitar espacios para barreras legales o de otra índole que busquen bloquear su final expedición y aplicación, se reitera lo indicado a **COLOMBIA MÓVIL**, que en lo que se refiere a la actuación administrativa de carácter particular y concreto respecto de **COMCEL**, a la fecha se encuentra en la etapa de análisis y estudio del recurso de reposición interpuesto contra la Resolución CRC 4002 del 9 de noviembre de 2012, trámite que surtirá los respectivos tiempos legales. De cualquier modo, respecto de la solicitud presentada por **UNE EPM TELECOMUNICACIONES**, cabe señalar que la CRC continuará adelantando durante el año 2013, actividades de monitoreo de toda la cadena de valor del mercado móvil, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, las medidas adoptadas previamente por la CRC sobre el mismo, de cara a una continuidad en la promoción de la competencia en dicho mercado, específicamente en lo que tiene que ver con el análisis de esquemas de remuneración por el uso de redes móviles.

4. Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL-.

4.1. ETB

Señala que este tema debe ser armonizado a la luz de la situación adversa que deben enfrentar los PRST, dado que edificios y conjuntos sometidos al reglamento de propiedad horizontal han adoptado medidas que coartan el derecho de los usuarios a la libertad de elección del PRST. Indica que este tema debe ser discutido ampliamente en mesas de trabajo y talleres con todos los actores involucrados.

4.2. TV AZTECA

Considera necesario que el proyecto defina medidas pro-competitivas que desmonten las actuales barreras de entrada de los proveedores a las propiedades horizontales y de paso se promueva la sana y leal competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

CRC/ En primer lugar, es importante señalar que los temas objeto de comentarios por parte de **TV AZTECA** y **ETB** ya se encuentran contenidos dentro de la regulación expedida por la CRC. Es así como mediante la Resolución 3499 de 2011, esta Comisión definió las condiciones de acceso y uso por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones a la red interna de telecomunicaciones ubicada en los bienes inmuebles, adoptando una serie de medidas encaminadas a salvaguardar la libre elección por parte del usuario del proveedor de servicios de comunicaciones, la libre y leal competencia entre los proveedores de servicios de comunicaciones, y el trato no discriminatorio, en el sentido en que el acceso y uso de la red interna de telecomunicaciones deberá darse en igualdad de condiciones a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Así mismo, resulta importante indicar que la Resolución en comento señala que, ni los proveedores de servicios de telecomunicaciones, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la red interna de telecomunicaciones, podrán celebrar acuerdos de exclusividad para el uso de la misma, ni podrán limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario de su proveedor de servicios de telecomunicaciones. En razón de lo anterior, la Comisión no tiene previsto incluir iniciativas adicionales en esta materia dentro de la Agenda Regulatoria de 2013.

5. Restricciones territoriales para el despliegue de infraestructura – Código de Buenas Prácticas.

5.1. ASOMÓVIL

De acuerdo con la CRC, el Código se encuentra en etapa de firmas por los actores interesados, para posteriormente promover su adopción por los entes territoriales, actividad esta última que está proyectada para ser realizada durante el año 2013. Sin embargo, a la fecha no se conoce la versión definitiva del documento, por lo que de manera respetuosa solicitamos a la CRC publicar esa última versión para comentarios de la industria. En todo caso, deseamos señalar que efectivamente las barreras que se han detectado para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, son las restricciones establecidas en las normativas locales, que en unos casos dificultan y en otros imposibilitan, la instalación de las antenas de telefonía móvil necesarias para la adecuada prestación del servicio, con lo cual se afecta su calidad.

Las medidas para el despliegue de infraestructura no incrementen ostensiblemente los costos de prestar del servicio, en perjuicio de los usuarios, y se establezcan mecanismos tales como la utilización de recursos del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para sufragar los gastos derivados de dichas medidas de modo que las medidas efectivamente beneficien a los usuarios.

5.2. CLARO – COMCEL

Señala que se realizaron comentarios a las adiciones propuestas respecto de las obligaciones de medición por parte de las empresas, y que a la fecha se desconoce la versión definitiva del documento, a partir de lo cual sugiere socializar la versión definitiva del Código antes de su firma.

Comenta también sobre las altas barreras para el despliegue de infraestructura que imposibilitan la instalación de antenas de telefonía móvil, que afecta altamente una adecuada prestación del servicio, por lo que es necesario que se cuente con verdaderas herramientas que permitan el despliegue de infraestructura y que no la hagan aún más restrictiva.

Señala también que de acuerdo a las normas aplicables sobre la clasificación de los campos electromagnéticos de la Telefonía Móvil Celular son fuentes inherentemente conformes y por tanto cumplen con los límites de exposición, por lo que no son necesarias precauciones particulares; agrega que el ordenamiento jurídico nacional dispone los requisitos para las mediciones de las estaciones radioeléctricas, por lo que deberían excluirse éstas del Código de Buenas Prácticas.

5.3. CLARO - TELMEX

Se mantienen los inconvenientes generados en las poblaciones y principalmente en las concesiones viales. Así las cosas, se sugiere que se incluya dentro de las problemáticas para el despliegue de

infraestructura las disposiciones establecidas por la Agencia Nacional de Infraestructura, antiguo INCO.

5.4. ETB

Señala que este aspecto debe ser culminado en el primer trimestre del año 2013.

CRC/ Frente a los comentarios realizados por **ASOMÓVIL** y **COMCEL** relacionados con la publicación de la versión final del Código de Buenas Prácticas, cabe señalar que cada uno de los aspectos a los que hace referencia dicho documento han sido motivo de discusión y de acuerdos finales en las mesas de trabajo citadas por la CRC y la Agencia Nacional del Espectro –ANE-, y en las que han participado de manera activa tanto **ASOMÓVIL** y **COMCEL**, como los demás proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Es así, como en la última versión publicada del Código³, el único tema objeto de discusión y de comentarios del sector hacía relación a la metodología para realizar mediciones de exposición a campos electromagnéticos y la forma de difusión de dicha información, temas sobre los cuales los interesados allegaron sus comentarios, y adicionalmente se realizó una mesa de trabajo con la participación de **ASOMÓVIL** y **COMCEL**, mesa en la cual se definieron tareas que permitieran avanzar en un acuerdo general para la realización de las mediciones.

Ahora bien, cabe anotar que **ASOMOVIL** y **COMCEL**, han participado activamente en todo el proceso de discusión realizado en torno al Código de Buenas Prácticas, y por tanto conocen de manera detallada el estado de la discusión en relación con el tema de mediciones de exposición a campos electromagnéticos y, adicionalmente, han tenido múltiples oportunidades de realizar comentarios sobre la materia, por lo cual no es procedente la solicitud de publicación de una nueva versión del Código de Buenas Prácticas para realizar comentarios adicionales.

Por otro lado, sobre la inquietud de **ASOMÓVIL** respecto a que se utilicen recurso del Fondo de TIC para sufragar los gastos de las mediciones de exposición a campos electromagnéticos, no corresponde a la CRC pronunciarse sobre este aspecto.

Ahora bien, en cuanto al comentario de **ETB** respecto de los plazos para finalizar, debe mencionarse que el Código de Buenas Prácticas fue previsto como un documento autorregulatorio, por lo cual la suscripción del mismo está sujeta a que los proveedores de redes y servicios y demás actores participantes estén de acuerdo con su contenido. No obstante lo anterior, ante los retrasos observados en el proceso de suscripción de dicho código, en caso que no sea posible este proceso de autorregulación, la CRC continuará el desarrollo de las actividades regulatorias necesarias en el marco de sus facultades, buscando que esta temática -prioritaria para el despliegue de infraestructura-, sea adoptada durante la vigencia del año 2013, bien sea a través de la expedición de regulación, o a través del apoyo que se suministre al Gobierno Nacional en su calidad de Organismo Técnico del Sector.

Finalmente, frente a la solicitud de **TELMEX** sobre incluir en el Código la problemática del despliegue de infraestructura en las concesiones viales, cabe señalar que la elaboración del Código de Buenas Prácticas surge para dar cumplimiento al artículo 55 de la Ley 1450 de 2011, el cual indica que la CRC debe establecer los parámetros para que las Entidades Territoriales, en el ámbito

³ <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=61821>

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.

6. Participación de Infraestructura de otros proveedores de redes y servicios para servicios de telecomunicaciones

6.1. AVANTEL

Estima conveniente que la CRC incluya en su agenda un proyecto en el que se aborde con mayor profundidad además de la reglamentación del roaming automático nacional, una revisión integral de la complejidad que demanda generar los acuerdos entre operadores para la implementación de esta instalación esencial.

6.2. CLARO – COMCEL

Señala que dentro de los resultados expuestos como balance de 2012 se establece que la CRC indicó los beneficios directos de la aplicación de un esquema de Roaming Nacional teniendo en cuenta las próximas subastas de espectro para 4G, pero considera que no debería establecerse como una conclusión definitiva dentro del balance del 2012, toda vez que se encuentra en curso y por tanto la posición definitiva de la CRC deberá expresarse al final del proyecto regulatorio.

6.3. COLOMBIA MÓVIL

Considera importante incluir dentro de la agenda para el año 2013, un proyecto en materia de compartición de infraestructura de telecomunicaciones que permita a todos los proveedores de redes y servicios acceder a la infraestructura de telecomunicaciones existente, el cual complemente la regulación vigente y en el cual se definan (i) las condiciones regulatorias mínimas en cuanto a los tiempos para que se debe proveer dicha compartición una vez solicite al operador que pese la infraestructura, y (ii) el establecimiento de topes tarifarios orientados a costos eficientes, de modo que se pueda asegurar efectivamente el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC, especialmente respecto de la infraestructura que posee el proveedor constatado con posición de dominio en el mercado.

6.4. DIRECTV

Señala que, dada la subasta de 4G en curso, es muy probable que se dé la entrada de nuevos jugadores al mercado que tendrán que competir con operadores establecidos que han tenido una gran ventaja en el tiempo en el desarrollo de redes y en particular de infraestructura de soporte que no estaba en su momento sujeta a las actuales restricciones normativas, principalmente en áreas urbanas, agregando que este elemento de las redes se convierte en un importante cuello de botella que debe ser resuelto para que quienes detentan la infraestructura permitan a otros proveedores su acceso para que puedan estos acceder a los elementos de soporte necesarios para el despliegue de red. Manifiesta entonces que es importante incluir en la agenda un proyecto específico y urgente que analice la necesidad de declaratoria de estos elementos como instalaciones esenciales y determine tanto fórmulas como precios tope por los servicios que allí se deben prestar, el cual debe ser aplicable tanto a proveedores de redes como a operadores especializados en este tipo de infraestructuras (Para el primer semestre de 2013).

6.5. ETB

Sugiere la armonización de este proyecto con el proyecto de Ley 062 de 2012 *"Por la cual se establece la compartición de infraestructura en materia de telecomunicaciones en el territorio colombiano"*.

6.6. NOKIA

Respecto a lo previsto en el balance regulatorio 2012 descrito en el documento de Agenda Regulatoria, en particular, en relación con las condiciones para el despliegue de infraestructura para el acceso a Internet a través de redes inalámbricas, consideramos que con miras al trabajo regulatorio a desarrollar en 2013, el estudio y análisis que realice el Regulador no debe limitarse a la identificación de las condiciones regulatorias óptimas para el despliegue de infraestructura para el acceso a Internet a través de redes 4G, y plantea que es necesario analizar y promover, junto con el Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicación y otras entidades del Gobierno, medidas tales como la disminución o eliminación de cargas impositivas como las que actualmente existen para los terminales móviles que permiten el acceso a Internet de banda ancha no solo a través de tecnologías 4G sino también en tecnologías como 3G.

6.7. UNE

Solicita que sea incorporado como proyecto regulatorio de este año, el proyecto de compartición de infraestructura pasiva de redes móviles, indicando que este tema debe abordarse para asegurar condiciones que aseguren un equilibrio en las condiciones de prestación del servicio, el cumplimiento de obligaciones de cobertura por operadores alternativos y la atención en zonas de menor densidad. Adicionalmente, señala que es esencial que la CRC apoye técnicamente al MINTIC en la incorporación de medidas efectivas para compartición de infraestructura activa y pasiva en la resolución de la subasta 4G, indicando que será vital, entre otros, unidad de criterio frente a la determinación de las tarifas de roaming reconociendo precios de mercado y a la vez, las escalas y condiciones de los operadores; garantías de calidad e información técnica suficiente y oportuna.

CRC/ En primer lugar, si bien es cierto que las temáticas relativas a roaming nacional aún no se encuentran enmarcadas en un acto administrativo vinculante, también debe tenerse en cuenta que al momento de publicar la propuesta regulatoria se presentaron los resultados de los análisis adelantados por la Comisión sobre el particular, identificando claramente los beneficios esperados con la adopción de las medidas propuestas.

En relación con los planteamientos relativos a la complementación de la regulación relativa al acceso a la infraestructura de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, la Comisión estima que las disposiciones vigentes en la materia, y en particular aquellas expuestas en las Resoluciones CRT 2014 de 2008 y CRC 3101 de 2011, contienen los elementos generales para el acceso a la infraestructura de telecomunicaciones. En línea con lo anterior, se entiende que en caso de presentarse controversias, la normatividad vigente contempla ya los mecanismos necesarios para la solución de las mismas.

Con base en estos argumentos, y observando el desarrollo regulatorio previo en la materia, la Comisión no incluirá nuevas iniciativas relacionadas con la misma en su Agenda para el año 2013, sin perjuicio de modificaciones que puedan surgir en virtud de la futura expedición de normatividad

aplicable sobre la temática en comento, como aquellas que puedan derivarse de lo observado en el comentario de ETB.

De otro lado, debe precisarse que los aspectos asociados a la regulación de la instalación esencial del roaming automático nacional ya fueron incluidos en la agenda Regulatoria 2012 asociados al proyecto "*Condiciones para el despliegue de infraestructura para el acceso a internet a través de redes inalámbricas*" el cual luego de dos publicaciones al sector se encuentra actualmente en su etapa final, y por lo tanto, tampoco resulta necesaria su inclusión en la Agenda Regulatoria 2013. Así mismo, es pertinente recordar que los aspectos asociados a la implementación de nuevos acuerdos de roaming deben enmarcarse en el régimen de redes contenido en la Resolución CRC 3101 de 2011.

Con relación al estudio de medidas tales como la disminución o eliminación de cargas impositivas, la CRC considera que este es un aspecto asociado a lineamientos de política del Sector de TIC y a aspectos tributarios, los cuales se encuentran por fuera de las competencias de la CRC. En todo caso, esta Entidad continuará atenta a brindar el apoyo técnico que requiera el Ministerio de TIC sobre la materia, si así se llegara a considerar necesario.

Adicionalmente, en cuanto a la unidad de criterio en tarifas de la instalación esencial del roaming automático nacional, debe tenerse en cuenta que la regulación de los valores tope mayoristas no pueden estar enfocados únicamente a guardar coherencia con la realidad del mercado, sino también deben estar enfocados al cumplimiento de los fines de promoción de la competencia y la inversión en infraestructura, y el uso eficiente de los recursos asociados a la instalación esencial del Roaming Automático Nacional, los cuales fueron evaluados dentro del desarrollo del proyecto regulatorio asociado a dicho tema. En cuanto al proceso de subasta de 4G y las condiciones asociadas al mismo, estas son de definición por el Ministerio TIC y los PRST involucrados en dicho proceso que resulten asignatarios deberán cumplir todas las condiciones definidas en el permiso, lo cual no los exime de cumplir las obligaciones de carácter regulatorio que estén definidas.

7. Revisión de condiciones regulatorias Bases de Datos (Hurto y portabilidad numérica)

7.1. ASOMÓVIL

Considera importante que la CRC avance en la adopción de las modificaciones teniendo en cuenta el contexto en el que se deben desarrollar algunas disposiciones y adicionalmente que dé respuesta a las solicitudes efectuadas por la industria en relación con algunos aspectos sobre los que no existe claridad o está pendiente la adopción de medidas para garantizar la implementación.

7.2. CLARO – COMCEL

Indica que más allá de realizar seguimiento a las disposiciones contenidas en la regulación, debe realizarse un estudio que evidencie si las medidas han generado un aporte positivo a la disminución del hurto de terminales. Agrega que se han realizado observaciones y solicitudes de aclaración respecto a disposiciones recientes sobre la materia, por lo que es necesario que se establezcan lineamientos para tales consultas, y que se consideren los impactos que se han generado al servicio móvil.

CRC/ En relación con este aspecto, se considera necesario recordar que el artículo 18a de la Resolución CRC 3128 de 2011, adicionado por el artículo 1º de la Resolución CRC 3584 de 2012, estableció la creación del Comité Técnico de Seguimiento –CTS-, que es una instancia permanente de carácter consultivo, integrado 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 1453 de 2011.

Así las cosas, todas las solicitudes de aclaración frente a las condiciones definidas en la Resolución CRC 3128 de 2011⁴ o 3530 de 2012⁵, han sido estudiadas en el marco de las reuniones del CTS, tanto es así que durante la vigencia de 2012 se han realizado modificaciones a la regulación aplicable a esta materia, que dan respuesta a las inquietudes del sector, cuando éstas han contado con el sustento técnico correspondiente.

Por lo anterior, en relación a los comentarios presentados por **ASOMÓVIL** y **CLARO-COMCEL**, cabe señalar que toda solicitud de aclaración presentada por los diferentes interesados ha sido atendida y respondida de manera clara y oportuna, o ha sido discutida en el marco de alguno de los CTS o mesas de trabajo que se han realizado durante la vigencia del 2012.

8. Hurto de Infraestructura

8.1. TELEFÓNICA

Solicita a la CRC que en su papel de Asesor Técnico del Gobierno Nacional, desarrolle los estudios regulatorios que evidencien los impactos negativos que tiene para la industria TIC el continuo robo de infraestructura (cobre), y su efecto sobre la prestación del servicio y el daño que esto ocasiona a los usuarios. Entendemos que estos aspectos pueden ser tratados bajo los proyectos sobre protección y seguridad que adelantará la Comisión en el 2013.

CRC/ La CRC durante el año 2012 estuvo involucrada en el apoyo de la estructuración de las medidas tendientes a mitigar el hurto de infraestructura de toda clase servicios públicos domiciliarios, así como a la restricción de la exportación de chatarra y otras medidas que permitieran de manera efectiva hacer frente a esta problemática. No obstante, esta entidad continuará haciendo seguimiento y apoyando las diferentes iniciativas que se desarrollen en pro de mitigar esta problemática, desde su perspectiva regulatoria enmarcada por la normatividad vigente. De esta forma, la CRC continuará apoyando las diversas mesas de trabajo en el año 2013, convocadas por la Alta Consejería para la Seguridad Ciudadana de la Presidencia de la República y con la participación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Fiscalía General de la Nación, la Policía Nacional, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN- y diferentes gremios, entre otros.

⁴ "Por la cual se define el modelo técnico, los aspectos operativos y las reglas para la implementación, cargue y actualización de las bases de datos positiva y negativa para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados y/o extraviados, y se modifican los artículos 10 y 93 de la Resolución CRC 3066 de 2011",

⁵ "Por la cual se establecen las reglas asociadas a la autorización para la venta de equipos terminales móviles en el país, y se modifican los artículos 4º y 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011"

9. Implicaciones de servicios transfronterizos en el mercado colombiano y análisis de implicaciones del TLC con Estados Unidos

9.1. CLARO – COMCEL

Señala que es pertinente que la CRC realice las implementaciones dispuestas en el TLC con Estados Unidos, tales como la portabilidad numérica para la telefonía fija, la paridad del discado y los servicios de información. Agrega también que debe revisarse la independencia de los Organismos de Regulación y los Proveedores de Telecomunicaciones de Propiedad del Gobierno

9.2. CLARO - TELMEX

Se refiere a este tema indicando que reitera la necesidad de implementación de la portabilidad numérica en la telefonía fija, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo 14 del TLC con Estados Unidos. Agrega también que debe revisarse la implementación de la obligación de "Paridad del Discado" contenida en el mismo capítulo, así como lo dispuesto frente a "la independencia de los Organismos de Regulación y los Proveedores de Telecomunicaciones de Propiedad del Gobierno".

9.3. ETB

Señala que estos temas se encontraban en la Agenda Regulatoria para el año 2012, y solicita que se confirme la fecha de su realización.

CRC/ Dentro del marco del desarrollo del estudio planteado en la Agenda Regulatoria 2012, la CRC realizó el análisis sobre los potenciales ajustes regulatorios derivados del Tratado de Libre Comercio (TLC) suscrito entre Colombia y los Estados Unidos⁶. El objetivo de este estudio sectorial fue determinar las implicaciones de mercado y los posibles ajustes al marco regulatorio de la CRC como consecuencia de la vigencia del TLC en comento, y fue realizado a partir de los elementos e información que se consideraron relevantes para determinar si se debía o no generar modificaciones a la regulación de la CRC o si era necesario producir regulación nueva sobre alguna materia determinada.

Así las cosas, el análisis efectuado en el presente año arrojó como resultado que no sería necesario iniciar un estudio regulatorio específico sobre novedades que en materia de telecomunicaciones hubiera incorporado el TLC suscrito entre Colombia y los Estados Unidos.

Frente a la anterior afirmación, y en línea con los comentarios planteados, cabe señalar respecto de la portabilidad numérica para telefonía fija, que con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 2355 de 2010, y a partir de los estudios adelantados sobre el particular por esta Entidad y del proceso de discusión con los agentes interesados del sector, esta Comisión consideró que con la información y evidencia empírica disponible, así como las condiciones del mercado y sus previsiones en el mediano plazo respecto de la migración hacia redes NGN, no se encontró sustento con el grado de robustez y certidumbre necesarios para determinar la viabilidad económica para efectos de implementar la portabilidad numérica fija en ese momento. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de implementarla, en caso que la información y comportamiento del mercado permitan a la CRC establecer que los análisis de sensibilidad conlleven a resultados robustos en tal sentido.

⁶ El estudio en mención se encuentra publicado en la página web de la CRC, en el siguiente vínculo electrónico <http://www.crc.com.gov.co/index.php?idcategoria=64898#>

Así mismo, en cuanto a la paridad de discado se acordó en el TLC prestar esta facilidad en la medida de lo técnicamente factible a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, por lo cual no es necesario realizar ningún ajuste regulatorio adicional. No obstante, en este punto debe mencionarse que existe una iniciativa que la CRC adelantó con posterioridad a la expedición de la Resolución CRT 1720 de 2007, frente a la implementación de la prescripción en Colombia, la cual fue suspendida mediante la Resolución CRT 2108 de 2009. Esta actividad será retomada por la Comisión en el año 2013, y en tal sentido se incluyó en la Agenda Regulatoria definitiva, estimando su terminación en el tercer trimestre del año.

Finalmente, cabe señalar que la CRC en el año 2013 adelantará un estudio en conjunto con la República de Ecuador para impulsar el roaming internacional y fronterizo de los servicios de voz, SMS y datos.

10. Revisión de condiciones regulatorias de los Centros de Atención de Emergencias (CAE).

10.1. ASOMÓVIL

Manifiesta que las temáticas donde se obtiene información sobre la ubicación de usuarios que originan llamadas, son propias de la órbita legislativa, en cuanto se refieren a derechos fundamentales de las personas, protegidos a nivel constitucional. Agrega también que la experiencia en Latinoamérica en relación con la ubicación de los usuarios que realizan llamadas por medio de sus redes a números de emergencia, no establece la ubicación del abonado a nivel de coordenadas.

10.2. CLARO – COMCEL

Señala en cuanto a la coordinación que debe existir entre los PRST y los CAE, que la regulación no dispone georeferenciación del abonado, la cual se lograría a través de triangulación, razón por la cual los acercamientos se encuentran limitados a la Fase I, los cuales han excluido la triangulación, teniendo en cuenta el ámbito constitucional que se desprende y el desarrollo legislativo del mismo.

CRC/ La implementación de medidas que faciliten la ubicación de usuarios de servicios de comunicaciones en situaciones de emergencia que adelante la Entidad, se realizarán teniendo en cuenta las disposiciones legales y constitucionales de protección a la vida y la integridad personal y con fundamento en pronunciamientos jurisprudenciales que hayan desarrollado la materia cuando se encuentre en conflicto la defensa de derechos fundamentales como el de la vida e integridad personal y el derecho a la intimidad.

Respecto a la manifestación de **ASOMÓVIL** de no tenerse experiencia a nivel Latino América relacionada con la ubicación de usuarios a través de coordenadas, es importante mencionar que el Gobierno Nacional ha establecido como política central, el colocar las facilidades tecnológicas y los avances en materia de comunicación al servicio de la comunidad, a través del fortalecimiento del Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias y la estructuración de un marco normativo a la luz de las disposiciones legales y regulatorias vigentes que facilite la articulación interinstitucional de todos aquellos agentes que participan en la gestión de las comunicaciones en emergencia, incluido los proveedores de redes y servicios, y bajo este orden de ideas se analizará

la posibilidad de establecer medidas que faciliten la ubicación de usuarios determinados en situaciones en emergencia.

11. Homologación de terminales

11.1. NOKIA

Manifiesta que este tema tiene estrecha relación con la importación y uso de terminales falsos o teléfonos de mala calidad, cuya importación tiene serias implicaciones negativas porque no pagan regalías por propiedad intelectual en Colombia y además es un fenómeno muy significativo y creciente año tras año afectando no solo a los fabricantes de celulares sino también a los usuarios. Indica que se trata de terminales móviles que además de competir de manera desleal con las marcas reconocidas, son de muy mala calidad, no cuentan con garantías adecuadas e incorporan componentes con residuos peligrosos para la salud humana y el medio ambiente. En tal sentido, indica que es necesario revisar la regulación vigente en Colombia para ver qué medidas se pueden adoptar para mejorar el ingreso de estos productos al país.

Así mismo reitera la necesidad de acompasar los procesos de homologación con los procesos de importación de equipos, en el entendido que para poder ser efectivos en la lucha institucional y sectorial contra el ingreso al país de equipos falsos y contra el hurto de terminales, se necesita que las entidades del Estado relacionadas con éstos temas, acuerden que al momento de la importación de cualquier equipo terminal se exijan los respectivos certificados de homologación previamente definidos por la CRC, así como la autorización o certificación de relación comercial contrato con el fabricante de los terminales móviles para que sean comercializados por quien se encuentre realizando el proceso de importación al país. También consideramos necesario revisar mejores prácticas de otros países sobre importación y uso de teléfonos falsos y de mala calidad y evaluar la viabilidad de implementación de esas mejores prácticas en Colombia.

CRC/ En primer lugar, la CRC aclara que si bien es el organismo encargado de reglamentar las condiciones técnicas que deben cumplir los equipos que se conectan a las redes de comunicaciones del Estado, esta Entidad no es competente para establecer requisitos y condiciones asociadas a la importación de bienes al territorio nacional, incluyendo equipos terminales móviles. En tal sentido, el numeral 8 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, delegó en la Comisión la facultad de *"[d]eterminar estándares y certificados de homologación internacionales y nacionales de equipos, terminales, bienes y otros elementos técnicos indispensables para el establecimiento de redes y la prestación de servicios de comunicaciones aceptables en el país, así como señalar las entidades o laboratorios nacionales autorizados para homologar bienes de esta naturaleza"*.

En cumplimiento de lo anterior, la CRC ha continuado aplicando las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 1672 de 2006 y la Circular 060 de 2007, frente al procedimiento y los requisitos para la homologación, por medio del cual se asegura el adecuado cumplimiento de las especificaciones técnicas de los equipos terminales móviles para prevenir daños a las redes a las cuales se conectan, así como evitar interferencias a otros servicios de telecomunicaciones y garantizar un buen servicio al usuario dentro de los parámetros de calidad y eficiencia. De cualquier modo, de acuerdo con lo planteado en la Agenda Regulatoria publicada, durante el año 2013 se realizarán actividades tendientes a determinar si se requiere implementar un reglamento técnico aplicable al proceso de homologación, dentro de lo cual se revisará la pertinencia y viabilidad de modificar las condiciones asociadas a este proceso.

No obstante, cabe señalar que en el marco del proyecto Regulatorio “Implementación de las Bases de Datos para restringir la operación de Equipos Terminales Móviles Hurtados y/o Extraviados”, esta entidad ha adelantado gestiones con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, con el fin de establecer un procedimiento de alimentación en las base de datos positiva de equipos terminales móviles legalmente importados y debidamente homologados, que permita que únicamente sean activados en las redes de telecomunicaciones del Estado, aquellos equipos que hayan sido legalmente adquiridos. Con esto se están definiendo controles en el uso de los mismos sobre las mencionadas redes. Adicionalmente, cabe mencionar que actualmente la CRC viene brindando apoyo técnico al Gobierno Nacional, en la formulación de normas que establezcan como obligación previa a la importación de Equipos Terminales Móviles, la presentación del certificado de homologación.

12. Vigencia de tarjetas prepago

12.1. ASOMÓVIL

Señala que en la regulación vigente ya existe un mecanismo efectivo que le permite aprovechar el saldo de las recargas y es el derecho que tiene el usuario para transferir sus saldos a una nueva tarjeta, para lo cual cuenta con el término de vigencia de la tarjeta y al menos 30 días calendario adicionales. Manifiesta que establecer términos de vigencia mínima para las recargas de tarjetas en la modalidad prepago, termina por afectar a los usuarios en la medida en que ofertas de recarga que actualmente se diseñan con una vigencia de pocos días, por ejemplo para efectos de promociones o de oferta especiales, perderían su sentido comercial y desaparecerían del mercado.

Así las cosas, considera que esta iniciativa amerita ser tratada en la Agenda Regulatoria de 2013, aduciendo la necesidad de que la CRC considere los impactos negativos en los usuarios anteriormente expuestos antes de expedir la resolución definitiva.

12.2. CLARO – TELMEX

Indica que el Sector ha solicitado que se mantenga el esquema regulatorio actual de libre competencia teniendo en cuenta la pluralidad de opciones que se encuentran en el mercado y el derecho de los usuarios que tienen de transferir sus saldos no consumidos a una nueva tarjeta por al menos 30 días calendario adicionales a la nueva tarjeta.

CRC/ En la Agenda Regulatoria de 2012 se incluyó, como proyecto regulatorio, la revisión de los esquemas de tasación y facturación, en la cual se tenía como objetivo el analizar a la luz de la información de oferta y demanda los esquemas de tasación y facturación empleados por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, con el propósito de determinar posibles esquemas en beneficio de los usuarios.

Inicialmente se tenía considerado publicar el proyecto dentro del primer trimestre y terminar el mismo en el tercer trimestre del año 2012. Dado que la publicación se dio en el segundo trimestre, la finalización del proyecto se desplazó hasta el cuarto trimestre de 2012.

En todo caso, debe tenerse en cuenta que la regulación expedida a través de la Resolución CRC 4040 de 2012, publicada en el diario oficial el pasado 24 de diciembre, en la que se define una vigencia mínima de 60 días para cada recarga que realice el usuario, se llevó a cabo con el objetivo de proteger el derecho de los usuarios a utilizar sus recargas dado el alto porcentaje de usuarios

que deja saldos no consumidos. Al respecto, la CRC ha venido desarrollando mecanismos de traslado de saldos y exigencias regulatorias en servicios prepago de tal manera que el usuario pudiese consumir el valor de los servicios adquiridos a su proveedor, sin embargo se consideró necesario extender el período disponible para que el usuario pueda hacer uso de la totalidad de sus recargas.

Con respecto al planteamiento de que se mantenga el esquema actual de libre competencia para la estructuración de la oferta en materia de recargas a los usuarios, se señala que la regulación expedida a través de la Resolución CRC 4040 de 2012 no afecta de manera negativa la libertad de empresa, pues la medida regulatoria en este caso no está restringiendo la posibilidad de los proveedores de diseñar sus planes tarifarios, ofertas, planes etc., pues la vigencia de las tarjetas y/o recargas prepago no impide ni restringe de ninguna manera este tipo de actividades, dado que durante el término de duración de las tarjetas y/o recargas prepago, los proveedores pueden elaborar sus planes a conveniencia.

Respecto de la solicitud de incluir el proyecto regulatorio de vigencia de tarjetas y/o recargas prepago en la Agenda Regulatoria de 2013, cabe señalar que la CRC culminó durante el 2012 las actividades indicadas anteriormente y que estaban programadas en la Agenda Regulatoria de 2012, las cuales fueron ya sometidas a consideración del sector, aprobadas por la Sesión de Comisión y que culminaron con la expedición de la mencionada resolución.

13. Protección de usuarios

13.1. ASOMÓVIL

Manifiesta su extrañeza frente a la decisión de la CRC de publicar un proyecto para modificar la resolución 3066 de 2011, sin contar aún con el estudio que analiza el impacto de la implementación del RPU, señalando que la actualización de esta Resolución tiene por objeto ajustar el régimen de protección de usuarios al nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; a la ley del Estatuto del Consumidor; al Decreto 19 de 2012 de simplificación de trámites; y a la ley de televisión, para una adecuada protección de los derechos de los usuarios de este servicio. Así las cosas, solicita a la CRC la presentación del resultado de ese estudio, antes de realizar la modificación pretendida con el nuevo proyecto. Agrega que desde la perspectiva de los usuarios, es necesario que exista un proceso de divulgación de los distintos derechos y garantías que la regulación contempla en su favor.

13.2. TELEFÓNICA

No comprende que sin la publicación del resultado de un estudio de impacto, la CRC proponga una modificación al régimen de protección a usuarios bajo el objetivo de ajustar el régimen de protección de usuarios al nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; a la ley del Estatuto del Consumidor; al Decreto 19 de 2012 de simplificación de trámites; y a la ley de televisión, para una adecuada protección de los derechos de los usuarios de este servicio. Así, solicita la presentación del resultado de ese estudio, antes de realizar la modificación pretendida con el nuevo proyecto, y por lo tanto, si es del caso, evaluar una nueva modificación del régimen de protección a los usuarios en el 2013 que contenga los resultados del estudio del impacto regulatorio y una evaluación con un periodo mayor de tiempo de la implementación realizada por los agentes de la resolución 3066 de 2011.

13.3. UNE

Considera de vital importancia abordar una visión integral del régimen de protección al usuario, indicando que en 2012 además del proyecto de modificación del RPU, se publicó una consulta sobre un esquema adicional de compensación a usuarios por calidad de servicios móviles y en el 2013 se anuncia modificación al régimen de cláusulas de permanencia mínima, aduciendo que el impacto en servicio al cliente, recursos informáticos y presupuestales, y contratos en ejecución, que generan este tipo de medidas, sugieren la imperiosa necesidad de un estudio profundo y una mayor estabilidad jurídica. Finaliza diciendo que cualquier cambio en el RPU debe posponerse hasta finales de 2013, previa la realización de un proceso de socialización y participación activa de todos los agentes involucrados.

CRC/ Con respecto al proyecto de actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones publicado para discusión el 8 de noviembre de 2012, es necesario resaltar que la motivación de esta propuesta regulatoria tiene origen en normas de orden legislativo que han sido expedidas de manera posterior a la Resolución 3066 de 2011, como son la Ley 1480⁷ de octubre de 2011, el Decreto Ley 019⁸ de 2012 y la Ley 1507⁹ de 2012. Tales normas demandan a la CRC ajustar el mencionado régimen al nuevo marco legal del estatuto de protección al consumidor, de los trámites ante entidades públicas y del servicio de televisión.

Si se revisan en detalle las modificaciones propuestas a la Resolución 3066 de 2011, se encuentra que en su mayoría corresponden a particularidades que tiene el servicio de televisión que deben ser especificadas por la unificación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones.

Ahora bien, respecto de los temas puntuales de información en el servicio de roaming, en la oferta y suministro de servicios empaquetados y en uso del medio de atención al cliente basado en el envío de un SMS por parte del usuario, se precisa que en el documento soporte de la propuesta regulatoria se explican las razones de su ajuste.

En todo caso, es necesario aclarar que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, para esta propuesta se ha dispuesto del tiempo¹⁰ y espacios de discusión con los proveedores, usuarios y entidades del sector, de tal manera que la medida que finalmente sea expedida se ajuste al marco legal vigente, beneficie a los usuarios y tenga el menor impacto en los proveedores.

De acuerdo con lo anterior, al no corresponder a una revisión y/o modificación integral de las medidas que actualmente son aplicables a los servicios de telefonía y acceso a Internet, la propuesta de actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones no depende de la evaluación de impacto regulatorio que se encuentra desarrollando la CRC y que se tiene previsto durante el primer trimestre de 2013.

⁷ Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

⁸ Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

⁹ Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones.

¹⁰ El plazo para la remisión de comentarios por parte de los diferentes interesados fue ampliado hasta el 7 de diciembre de 2012.

De otra parte, en relación con la consulta sectorial sobre los criterios de compensación a los usuarios de telefonía móvil como consecuencia del incumplimiento de los criterios de calidad del servicio, se debe tener en cuenta que este es un tema que se encuentra en estudio por parte de la CRC y del cual se prevé presentar al sector en el 2013 una propuesta para discusión.

De igual manera, en lo relacionado al proyecto de revisión de las condiciones en que se aplican las cláusulas de permanencia mínima, es importante considerar que en el caso que el estudio arroje la necesidad de realizar algún tipo de ajuste regulatorio, tal medida seguirá el proceso de divulgación y discusión previstos en el Decreto 2696 de 2004.

De acuerdo con lo expuesto, la CRC considera que las medidas regulatorias son estables, puesto que la propuesta de actualización de la Resolución 3066 de 2011 obedece a cambios en ordenamiento legislativo y en todo caso esta propuesta regulatoria, así como todas las que realiza la CRC, son debidamente publicadas y discutidas con el sector.

14. Permanencias mínimas contratos

14.1. ASOMÓVIL

Para la industria es importante que el objetivo del proyecto se extienda a los beneficios que este mecanismo de las cláusulas de permanencia mínima representa para los usuarios y para el desarrollo del sector, así como a explorar el establecimiento de figuras similares frente al bajo poder adquisitivo, que se ha detectado como una barrera para que los colombianos accedan a los servicios de comunicaciones.

14.2. CLARO – COMCEL

Indica que es pertinente que el estudio de la propuesta se amplíe a los beneficios que los usuarios de bajo poder adquisitivo han tenido con las cláusulas de permanencia mínima, para adquirir terminales para el acceso a Internet.

14.3. CLARO - TELMEX

Considera necesario que la CRC realice un análisis de masificación de PC y terminales aptos para el acceso a Internet que son necesarios para lograr una verdadera apropiación de las TIC, dentro de los proyectos que se pretenden realizar para las Cláusulas de permanencia mínima y la masificación de Banda Ancha, de tal manera que exista una relación proporcional entre la propuesta y el beneficio real de los usuarios.

14.4. ETB

Señala que la elección de tener o no una cláusula de permanencia mínima le atañe exclusivamente al usuario, por lo que su pacto redundaría tajantemente a favor del usuario mismo.

14.5. TV AZTECA

Respecto al proyecto de análisis de las condiciones de las cláusulas de permanencia mínima consideramos pertinente que el proveedor pueda definir diferentes posibilidades de duración de la

cláusula, siempre y cuando se garantice un beneficio real y efectivo para los usuarios comparable con las condiciones de los servicios ofrecidos sin este tipo de condición contractual.

CRC/ Efectivamente el proyecto "Permanencias Mínimas Contratos", mediante el cual se busca analizar las condiciones en que se aplican las cláusulas de permanencia mínima en la prestación de servicios de comunicaciones, de manera implícita busca evaluar si existe un beneficio sustancial para los usuarios que suscriben la cláusula de permanencia mínima y si tal beneficio, así como las consecuencias de incumplimiento de la cláusula de permanencia mínima, son debidamente informados a los usuarios.

En todo caso, en aras de dar mayor claridad sobre el proyecto, el objetivo quedó en los siguientes términos *"Analizar las condiciones regulatorias que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de comunicaciones para suscribir cláusulas de permanencia mínima, así como el beneficio sustancial que obtienen los usuarios cuando hacen uso de éstas y las consecuencias de la terminación del contrato estando vigente la cláusula de permanencia mínima."*

De cualquier modo, las observaciones presentadas en este punto serán tenidas en cuenta en el marco de la formulación del proyecto regulatorio en el año 2013.

15. Seguimiento a obligaciones del régimen de calidad TIC

15.1. AVANTEL

Indica que se hace necesario adelantar una nueva revisión del régimen, de modo que se reconozcan parámetros que reflejen la diferencia entre redes en implementación y redes ya instaladas y operativas.

15.2. ASOMÓVIL

La industria ha realizado cuantiosas inversiones en la infraestructura técnica de redes y equipos, de manera que los usuarios puedan contar con el servicio en los grados de calidad establecidos.

Sin embargo, existen diversos factores que inciden en esta temática, entre los cuales uno de los principales corresponde a las restricciones impuestas por las normativas locales para la instalación de antenas de telefonía móvil. También se suman a esta problemática los problemas de orden público y de seguridad en muchas zonas, así como las condiciones de difícil acceso a muchas de las estaciones de telefonía móvil.

Por ello es importante que las medidas sobre calidad que se adopten tengan en cuenta dichas circunstancias, reconociendo el contexto dentro del cual los operadores desarrollan sus operaciones y prestan sus servicios.

15.3. CLARO – COMCEL

Manifiesta su voluntad de prestar servicios móviles con los mejores estándares de calidad, agregando que existen circunstancias ajenas a COMCEL que afectan el despliegue de infraestructura. Señala que ha venido ofreciendo conectividad y servicio en zonas apartadas del país en donde existen condiciones geográficas y sociales extremas en la cuales no llega ningún

operador, por lo que es preciso que la CRC considere estas condiciones extremas que muchas veces se viven en dichas zonas.

15.4. ETB

Señala que “extraña” la presencia de aspectos relativos a la definición de condiciones de calidad, y sugiere que para finales de 2013 se adelante un estudio sobre el éxito de las modificaciones incorporadas en la regulación sobre la calidad del servicio.

15.5. FRANCISCO JOSÉ ANDRADE GÓMEZ

Sugiere incluir encuestas de mercado sobre que piensan los consumidores de las empresas de telefonía móvil, sobre todo por el tema de la caída de las llamadas y que todo el mundo conozca los resultados, como sucede en otros países.

CRC/ al respecto, debe mencionarse que son objetivos estratégicos de la CRC *desarrollar y armonizar los regímenes de protección de los derechos de los usuarios y fomentar la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, televisión y postales*, lo que obliga a un estudio permanente que garantice los desarrollos regulatorios que acompañen adecuadamente los esfuerzos de la industria para alcanzar tales fines.

En ese contexto vale la pena señalar que la Comisión consciente de la necesidad de orientar todos los esfuerzos sectoriales necesarios para que los usuarios accedan a servicios de calidad, continuará desarrollando la regulación que favorezca y propicie el despliegue de la infraestructura, para lo cual considerará la articulación de todos los agentes involucrados, incluyendo, entes territoriales, y otras agencias, como el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Agencia Nacional del Espectro. En ese contexto, en la agenda regulatoria de 2012, la Comisión adelantó diferentes proyectos referidos al despliegue de infraestructura y conoció de los recursos interpuestos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones contra decisiones que impidan la instalación de antenas, como se plantea en el comentario, acciones que se seguirán adelantando en el 2013.

Por otro lado, en efecto, uno de los derroteros y objetivos más importante de la regulación es la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y en esa medida la CRC continuará en el desarrollo de propuestas orientadas al mejoramiento de la misma. En esa línea se prevé adelantar actividades tendientes a la implementación del medidor centralizado de la calidad de Internet, así como la continuación de actividades de divulgación de las condiciones de calidad en los servicios.

Por otro lado, frente a la necesidad de realizar encuestas, cabe anotar que actualmente se está adelantando un trabajo de acompañamiento técnico al Ministerio de TIC sobre el particular, por lo que no se considera necesario incluir este tema en la Agenda Regulatoria.

16. Barreras a la banca móvil

16.1. ASOMÓVIL

Señala que los estudios, actividades y actuaciones que se adelanten en temas relacionados con la denominada “banca móvil” son de especial interés para la industria, como quiera que puede

contribuir de manera significativa en su desarrollo, para el beneficio de amplias capas de la población de escasos recursos y de regiones apartadas y de difícil acceso. En tal sentido manifiesta que espera el resultado del desarrollo de este tema.

16.2. ETB

Indica que es relevante continuar con el estudio de este tema, y plantea el interés de que se realice un estudio sobre barreras en otros servicios de valor agregado.

16.3. NOKIA

Considera que en las actividades regulatorias de 2013 deben analizarse las barreras que existen para el acceso de los usuarios a terminales móviles que les permitan beneficiarse de éste tipo de servicios, citando como ejemplo el IVA. Así las cosas, solicita a la CRC acompañar y apoyar el análisis y trabajo que junto con el Gobierno y el Congreso de la República se debe realizar para eliminar o llevar a su mínima expresión éste tipo de barreras que obstaculizan el desarrollo de servicios móviles y la competitividad de ciertos sectores de la economía.

Menciona también que en los análisis que sobre el tema se prevén para 2013 sobre esquemas de negocio y principales tecnologías utilizadas, es necesario que se respete la aplicación de principios como el de neutralidad tecnológica en el entendido que no se deberán privilegiar no tipos de tecnologías ni tipos de terminales móviles en la definición de los aspectos regulatorios sobre banca móvil.

Así mismo, sugiere que en el marco de los temas de estudios sectoriales y actividades continuas relacionados con servicios de banca móvil propone generar condiciones que promuevan el desarrollo de servicios contenidos y aplicaciones, se recomiende al Ministerio de las TIC el fomento y la destinación de recursos económicos específicos para financiar planes y programas público/privados que incentiven y generen dichos contenidos y aplicaciones para banca móvil por los innovadores colombianos, indicando que se trataría de planes que se sumarían a los que el Ministerio ya viene desarrollando con ocasión de la ejecución del plan de Gobierno Vive Digital.

16.4. TV AZTECA

Considera importante que la Comisión le dé continuidad al estudio en mención, durante todo el 2013, argumentando que en medio del bajo índice de bancarización que existe hasta el momento en Colombia podría ser un gran catalizador para el desarrollo del país, por lo que es necesario impulsar este estudio e incluirlo como proyecto regulatorio durante los siguientes trimestres del año, con el soporte de las autoridades del sector financiero.

CRC/ Sobre este aspecto, en primer lugar cabe señalar que la CRC comparte el interés que se manifiesta en relación con la continuación del desarrollo de estas temáticas durante todo el año 2013, habida cuenta que se trata de iniciativas alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo, según el cual uno de los apoyos transversales a la competitividad del país será el acceso a los servicios financieros, para lo cual el Gobierno propone adoptar medidas tendientes a conseguir que los servicios financieros móviles sean ofrecidos a la población que no está siendo atendida por el sistema financiero. Es así como la CRC continuará el desarrollo de análisis tendientes a identificar las barreras que puedan afectar el fortalecimiento de la banca móvil en Colombia, desde una óptica integral que abarca el sector financiero y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con miras a la estructuración de una propuesta que permita remover aquellos aspectos que

impiden la expansión definitiva de dichos servicios en Colombia. Lo anterior, una vez advertidas las dificultades que se están presentando entre los agentes participantes de la cadena de valor y su relacionamiento en el desarrollo de las actividades transaccionales que desenvuelven.

Así las cosas, la versión definitiva de la Agenda Regulatoria contempla esta actividad. No obstante, debe tenerse en cuenta que las actividades a desarrollar sobre esta materia se encuentran circunscritas a la banca móvil, por lo que en esta etapa no se estima procedente la ampliación del estudio a redes fijas, y en tal sentido este aspecto no será incluido en el desarrollo de los temas en el año 2013, sin perjuicio de la revisión de aspectos puntuales que pueda llegar a realizar la CRC en otras iniciativas que guarden relación con el tema.

Así mismo, si bien el borrador de Agenda Regulatoria publicado en octubre de 2013 contemplaba la realización de un estudio denominado "Integración del sector postal al Comercio Electrónico en Colombia", la CRC ha decidido incluir este análisis puntual en el desarrollo de las actividades asociadas al tema de barreras a la banca móvil.

Ahora bien, de acuerdo con lo señalado previamente frente a las temáticas relativas a lineamientos de política y eliminación de impuestos, debe señalarse nuevamente que se trata de temas que se encuentran por fuera de las competencias de la CRC, por lo cual no serían incluidos en la Agenda Regulatoria. No obstante, se reitera que la Comisión está atenta a brindar apoyo técnico al Ministerio de TIC en lo que se requiera sobre este particular.

17. Revisión de aspectos técnicos en materia de seguridad de las redes de telecomunicaciones

17.1. CLARO - COMCEL

Sugiere que cualquier regulación sobre este tema debe contemplar unos parámetros mínimos que deban cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, que conforme los estándares internacionales y generalmente aceptados garanticen seguridad en las comunicaciones y transacciones electrónicas, sin que ello derive en ningún caso en una intervención a los protocolos de ciberseguridad y comercio electrónico de los operadores para exigir protocolos ni requerimientos específicos, ni mucho menos obligaciones adicionales que conlleven cuantiosas inversiones, dando siempre la posibilidad a los operadores de escoger libremente sus esquemas de ciberseguridad y comercio electrónico que, conforme los estándares generalmente aceptados, garanticen seguridad en las comunicaciones y transacciones electrónicas.

17.2. CLARO - TELMEX

Señala que TELMEX tiene como objetivo primordial la seguridad de las redes y de las telecomunicaciones, razón por la cual se ha caracterizado por cumplir estándares de alta eficiencia al respecto, sin embargo es pertinente que en la propuesta que se pretende adelantar se contemplen protocolos de seguridad que se adecúen a la realidad y no generen traumatismos en los operadores.

CRC/ Sobre los planteamientos expuestos, debe mencionarse que la regulación expedida por la CRC en materia de seguridad en redes se ha orientado al establecimiento de los parámetros mínimos necesarios, sustentándose para el efecto en estándares internacionales aplicables a esta materia.

En ese contexto, la Comisión propenderá por mantener dicha línea de acción, sin perjuicio de que en aras de promover el desarrollo de la banca móvil en el país de acuerdo con lo señalado en la respuesta anterior, esta Entidad, en el marco de sus competencias, considere en el futuro y a partir de la realidad de los mercados, la definición de condiciones regulatorias aplicables a esta materia, incluyendo dentro de las mismas aquellas relativas a adopción protocolos o requerimientos específicos aplicables a los mismos en caso necesario, y asumiendo para tal efecto las inversiones necesarias para satisfacer los requerimientos que se llegaran a definir.

Ahora bien, de cara a la Agenda Regulatoria, se ha decidido que este tema será considerado en el marco del desarrollo del estudio "Barreras a la banca móvil" que continuará su ejecución durante el año 2013, de acuerdo con lo señalado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de su análisis en el marco de otras iniciativas regulatorias de la CRC que se encuentren asociadas a temas de seguridad en las redes de telecomunicaciones.

Ahora bien, frente al comentario de **CLARO-COMCEL** en relación con la necesidad de no imponer obligaciones adicionales, la CRC incluirá en la Agenda Regulatoria para el año 2013, el desarrollo de una actividad continua tendiente a evaluar la pertinencia y necesidad de reducir las disposiciones normativas expedidas por el Gobierno Nacional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo cual se prevé a lo largo del año 2013 **i)** adelantar una revisión de las normas expedidas por la Comisión en los últimos años con miras a un eventual proceso de "desregulación" y con este mismo fin **ii)** acompañar desde la perspectiva técnica al Gobierno Nacional en una verificación de disposiciones reglamentarias y/o legales.

18. Modificación de requisitos para la asignación de numeración

18.1. COLOMBIA MÓVIL

Solicita que se incluya un proyecto para modificar las actuales condiciones de asignación de numeración previstas en la Resolución CRC 2028, de modo que se elimine o modifique el criterio previsto en el artículo 7.9 de dicha Resolución que restringe el acceso a numeración, lo cual podría hacerse modificando los conceptos de NIOU y NIU o extendiendo la excepción prevista en el párrafo de dicho artículo, adicionado mediante Resolución CRC 3152 de 2011, no sólo para la primera solicitud de asignación de numeración sino para todas las solicitudes de numeración que presentes los proveedores de redes de servicios.

Agrega que los conceptos de NIOU y NIU previstos en el numeral 7.9 de la Resolución CRC 2028 de 2008, limitan la obtención de asignación de numeración, argumentando que sólo consideran el número de usuarios finales y no tienen en cuenta los otros usos que se le puede dar a la numeración como los chips preactivados, numeración en cuarentena, etc., que obligan a reservar numeración para permitir a los operadores desarrollar e implementar las estrategias comerciales de sus modelos de negocio.

Manifiesta que la necesidad de reutilizar la numeración para poder soportar el esquema del negocio, impacta a usuarios en la medida en que se presentan reclamos por el uso del número incluso después de haber pasado el periodo de cuarentena, generándose arduos procesos operativos para realizar el borrado en las diferentes plataformas y lo cual limita el crecimiento comercial al no tener numeración disponible, por lo que propone que se incluya un proyecto con el fin de modificar la regulación actual y cambiar los requisitos para asignar numeración.

CRC/ En relación con la solicitud de **COLOMBIA MÓVIL**, la CRC considera viable desarrollar esta temática en el año 2013, de tal modo que se pueda realizar una revisión integral de la gestión de los recursos de identificación que actualmente administra esta Comisión. No obstante, cabe aclarar que esta temática será abordada como parte de un estudio regulatorio y, en caso de considerarse viable, se adelantarían las actividades tendientes a complementar el régimen actualmente vigente para la gestión de la numeración incluyendo reglas de gestión para los demás recursos de identificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, si bien se incluirá en la formulación del estudio el tema en específico de la asignación de numeración no geográfica de redes y servicios, se incluirán otros aspectos adicionales como los requerimientos de recursos de cara a la convergencia tecnológica y a los diferentes esquemas de negocio que plantea actualmente la industria.

Así las cosas, se incorporó en la agenda el desarrollo de un estudio regulatorio con el objetivo de establecer la condiciones que debería contemplar una eventual modificación de la regulación en lo que tiene que ver con la gestión de recursos de identificación, que tenga en cuenta la totalidad de los recursos que actualmente administra la CRC a partir de las actuales necesidades del sector en la materia. La culminación de este estudio se tiene prevista para el tercer trimestre del año 2013.

19. "Análisis de condiciones de Internet y de los efectos en las redes sociales en los usuarios" y "Condiciones para la promoción de CDN locales"

19.1. CLARO - TELMEX

Indica que es pertinente que se evidencien cuáles son los impactos en el mercado para que se establezca las iniciativas propuestas y mencionadas en el proyecto de Agenda Regulatoria.

19.2. CCIT

Se refiere a la propuesta de estudio relacionada con las condiciones para la promoción de CDN (Content Delivery Network) locales, indicando que debe llevarse a cabo un trabajo técnico articulado con la CCIT en cuanto al NAP Colombia y de esta manera optimizar de la mejor manera posible el desarrollo de esta importante iniciativa.

CRC/ Sobre este tema, en primer lugar cabe señalar que la Agenda para el año 2012 previó la realización del estudio *"Análisis de condiciones de Internet y de los efectos en las redes sociales en los usuarios"*, para el cual se definieron como objetivos **i)** *"Identificar las condiciones técnicas y económicas en que se han venido desarrollando nuevos modelos de negocio con del desarrollo de Internet tales como la masificación de CDN, los acuerdos de peering y el Hosting"*, y **ii)** *"Identificar las tendencias de mercado de las redes sociales de Internet, sus factores de cambio y el impacto de su inserción en el ecosistema digital"*.

En línea con lo anterior, de acuerdo con lo señalado en el borrador de Agenda Regulatoria publicado el 30 de octubre de 2012 se indicó que 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 CDN¹¹, los acuerdos de *peering*, así como condiciones del mercado de *hosting*, además de identificar las tendencias de mercado de dichas redes, para lo cual 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.

A partir de los resultados obtenidos, la CRC planteó el desarrollo del nuevo estudio denominado "Condiciones para la promoción de CDN locales", el cual tendría como objetivo la revisión de aspectos que en el marco de las competencias de la CRC fueran susceptibles de inclusión en el marco regulatorio, de cara a la masificación de servicios de hospedaje en Colombia. No obstante, una revisión detallada de este asunto arrojó como resultado que el tema depende de la definición de lineamientos de política, actividad que se encuentra en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por lo cual se ha decidido remitir los resultados del citado estudio a ese ministerio para los fines pertinentes. Así mismo, al interior de la Comisión los diferentes procesos evaluarán este insumo de modo que sus resultados puedan ser tenidos en cuenta en el marco de las actividades que continuarán su curso en el marco de la Agenda Regulatoria. Lo anterior, sin perjuicio de la socialización de las diferentes temáticas que sobre este particular deban tratarse con el sector en los diferentes espacios de participación.

20. Propuesta de estudios "Análisis de los desafíos y las oportunidades en ambiente Cloud Computing" y "Estudio técnico y de mercado sobre la cadena de valor de TI"

20.1. CCIT

Considera que la CRC tiene una valiosa oportunidad para poder llevar a cabo, en forma articulada con la industria de TI, los estudios requeridos para identificar los desafíos, las oportunidades y en general aquellos aspectos que pudieran seguir fortaleciendo el entorno de cloud computing en el país, bien sea mediante decisiones de la órbita de competencia del regulador o a través de la emisión de recomendaciones a otras autoridades que llegaran a tener competencias en la materia.

Agrega que, con el objetivo que la CRC pueda fomentar la industria de TI bajo su óptica técnica y de mercado como ente regulador convergente, debe llevarse a cabo un estudio sobre la cadena de prestación de bienes y servicios de TI que comprenda, entre otros aspectos, el componente en sí mismo de la importación de bienes y equipos y el suministro de servicios y facilidades de TI, los mecanismos de adquisición y utilización de éstos por parte de las entidades públicas para identificar procesos de optimización normativa y regulatoria, lo relativo al fomento de oportunidades para los centros de datos y el análisis desde la perspectiva del consumidor final de tales bienes y servicios.

CRC/ Sobre el particular, en primer lugar cabe señalar que la CRC elaboró durante el año 2011 un estudio denominado "Computación en la Nube", que sirvió como insumo interno para análisis, y en el cual se realizó una aproximación sobre aspectos como la definición de Cloud Computing, una visión general del tema y acciones legales y regulatorias en el marco de algunas experiencias

¹¹ Content Delivery Network ó Content Distribution Network.

internacionales estudiadas; así mismo se realizó seguimiento a diferentes organismos nacionales e internacionales para identificar información relevante respecto de esta materia. Si bien este estudio fue elaborado como insumo interno, se evaluará la posibilidad de actualizar su contenido, para posteriormente socializarlo con el sector durante el próximo año, sin que sea necesario incluir esta temática en la Agenda Regulatoria de 2013.

Por otro lado, con respecto a la cadena de valor de TI, cabe señalar que el estudio de las condiciones de Internet referido en el numeral anterior abordó un análisis exhaustivo de los flujos monetarios y el comportamiento de la cadena de valor de Internet en general, incluyendo dentro del mismo a los proveedores de contenidos y aplicaciones, entre otros. Con este insumo, y de acuerdo con lo señalado previamente, la CRC evaluará la pertinencia y viabilidad de socializar sus resultados con el sector, y de acuerdo con la dinámica que se genere al respecto, se evaluará la sugerencia de CCIT en el sentido de estudiar de manera específica los componentes de la cadena de valor de TI. Finalmente, es importante mencionar que la CRC, realizó en el 2012 el primer Reporte de Industria de periodicidad anual y continuará realizando dicho reporte, el cual incorpora la información actualizada de las principales cifras de mercado, principales jugadores en la cadena de valor de las TIC, dinámicas de mercado, novedades empresariales, entre otros aspectos.

21. Sobre la formulación de estudios sectoriales

21.1. CLARO – COMCEL

Indica sobre los estudios desarrollados en el 2012 y los propuestos para el 2013, que todas las acciones de monitoreo y seguimiento deben estar acompañadas de objetivos claros y concretos que llevaron a la CRC a tomar la decisión de regular o solicitar el estudio en cada una de las materias relacionadas, agregando que su finalidad debe ser más amplia que la del simple seguimiento al cumplimiento de las disposiciones regulatorias, debiendo realizarse también análisis profundos por parte de la Comisión para identificar si la regulación en efecto cumple con los objetivos planteados. Señala entonces que no se evidencia que los resultados de los estudios den cuenta del cumplimiento de los objetivos propuestos, o que al menos, a la fecha se desconocen.

Agrega que las propuestas para el año 2013 debería evaluar si las normas expedidas previnieron o no determinadas fallas en los distintos mercados, o si por el contrario las mismas crearon un ambiente de competencia inesperado.

21.2. CLARO - TELMEX

Señala que deben existir fundamentos técnicos, económicos y jurídicos de los estudios, que permitan establecer objetivos claros de cada uno de los estudios presentados y proyectados, toda vez que en el fundamento del proyecto falta un análisis pormenorizado de cada uno de ellos y de los resultados de los mismos, previos a la expedición de propuestas regulatorias que puedan afectar altamente al Sector.

Así mismo, manifiesta que se desconoce el resultado de los estudios que evidencien que las medidas adoptadas sí cumplieron los objetivos, previo a la expedición de nuevos estudios que evidencien el cumplimiento normativo.

CRC/ Frente a los comentarios que presenta el grupo **CLARO** en cabeza de las empresas **COMCEL** y **TELMEX**, debe hacerse énfasis en el hecho que, tanto los estudios regulatorios que

tienen como resultado un análisis determinado, como los proyectos que culminan con la expedición de regulación, y en general todo el actuar de la CRC, se encuentran enmarcados principalmente en el cumplimiento de las funciones que la Ley le ha delegado, así como de su misión y objetivos institucionales. Con base en el cumplimiento de lo anterior, las actividades regulatorias obedecen a una planeación estratégica de la Agenda Regulatoria, motivada principalmente por las necesidades propias de los usuarios y el Sector en general, tomando también como referencia las mejores prácticas internacionales. Es así como la CRC se ha constituido a nivel internacional como un referente para otros países, en atención principalmente al marco regulatorio convergente que se encuentra en desarrollo constante. Así las cosas, los estudios y actividades que se plantean para el año 2013 no se apartarán de estas premisas, y en tal sentido estarán, como es costumbre, alineados con los aspectos antes señalados.

Televisión

22. Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente

22.1. DIRECTV

Señala que justo en este momento cuando la ANTV se encuentra adoptando determinaciones con respecto a este mercado tales como la neutralidad tecnológica, la adjudicación de nuevas concesiones para la TV por suscripción y la modificación al régimen de la TV Comunitaria, se faltaría al principio de coordinación entre las autoridades administrativas el hecho que la CRC desarrollara la definición de los mercados para finales del año 2013, por lo cual solicita que este proyecto se adelante en el cronograma de la agenda regulatoria, de lo contrario el sector puede verse afectado gravemente en su desarrollo.

Agrega que, en coordinación con la ANTV, debe establecerse un proyecto regulatorio específico en la CRC enfocado a realizar una revisión exhaustiva de las modalidades y características de los servicios de televisión por suscripción tanto lineales como no lineales, las consecuencias de mercado que se pueden derivar del régimen de concesión y licencias que se pretende por parte de la ANTV así como del espacio normativo (Televisión u otros servicios de TIC) que corresponde a los servicios de televisión lineal independientes de la red soporte bajo la cual se presten.

22.2. ETB

Expone la necesidad de dar una prioridad superior a este tema, por lo cual sugiere que la propuesta regulatoria y decisión al respecto se de en el primer semestre de 2013.

22.3. RCN

Reitera la importancia que este insumo tiene para el ejercicio de las competencias atribuidas a la ANTV de definir la apertura del mercado de televisión y la entrada de una nueva oferta de televisión abierta, tal y como se exige en las leyes 182 de 1995, 1341 de 2009 y en especial la ley 1507 de 2012 para el servicio de televisión.

22.4. TELEFÓNICA

Tanto la CNTV en su momento como la ANTV y la CRC han venido adelantando estudios y consultorías destinadas a definir los posibles mercados relevantes candidatos a regulación ex ante, empleando la metodología que para tal efecto se estableció en la Resolución CRC 2058 de 2009. Así mismo, el sector ha efectuado los comentarios a los resultados preliminares de estos estudios. Por esta razón, Telefónica considera que los análisis que se planea adelantar durante el primer semestre del año 2013 bien podrían finalizarse con la publicación de la regulación pertinente en el segundo trimestre de 2013. Demoras adicionales sólo profundizan las fallas de mercado que con seguridad ya conoce la Comisión con la información de la que dispone a la fecha.

CRC/ En relación con los comentarios expresados por **DIRECTV, ETB y TELEFÓNICA**, la CRC considera importante indicar que el proceso de definición de los mercados relevantes de servicios audiovisuales en el actual entorno digital y convergente, la identificación de eventuales problemas de competencia en dichos mercados y la propuesta de las medidas regulatorias a que haya lugar, comprende el apoyo de una consultoría externa, cuya duración es de aproximadamente seis (6) meses, razón por la cual no es viable que los resultados del primer ejercicio de mercados relevantes audiovisuales, se adelanten para el primer semestre de 2013.

En cuanto al requerimiento de **DIRECTV** para que en coordinación con la ANTV, la CRC establezca un proyecto regulatorio enfocado a realizar una revisión exhaustiva de las modalidades y características de los servicios de televisión por suscripción tanto lineales como no lineales, las consecuencias de mercado que se pueden derivar del régimen de concesión y licencias que se pretende por parte de la ANTV así como del espacio normativo (Televisión u otros servicios de TIC) que corresponde a los servicios de televisión lineal independientes de la red soporte bajo la cual se presten, se aclara que la primera parte de la mencionada consultoría, abarca una reclasificación de los servicios que propenda por mejorar el entorno competitivo del servicio audiovisual en Colombia en ambiente de convergencia, de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012, que asigna a la CRC la función de clasificar las distintas modalidades del servicio público de televisión, según los criterios enunciados en el literal c) del artículo 5 y el parágrafo del artículo 18 de la Ley 182 de 1995.

23. Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de televisión

23.1. CLARO - TELMEX

Indica que dentro de las facultades otorgadas por la Ley 1507 de 2012, no se observa con la suficiente claridad que sea la CRC la competente para expedir un régimen unificado que incluya los servicios audiovisuales. Agrega que al no existir una claridad legal al respecto ni un pronunciamiento jurisprudencial donde se indique que la CRC cuenta con esta facultad, debería analizarse con detenimiento este punto antes de hacer extensivas al régimen audiovisual las obligaciones del Régimen de Usuarios de servicios TIC.

Señala que, en caso que la CRC considere que sí es competente para expedir un régimen unificado de usuarios, se sugiere realizar un estudio detallado y abierto a discusión para determinar si a los usuarios del servicio de TV (abierto y cerrado) les deben ser aplicables las normas de protección al usuario en materia de TIC, manifestando que, en principio, los usuarios del servicio de TV son televidentes y a ellos se les deberían aplicar las normas relativas a rectificación y materia de franjas de audiencia.

23.2. ETB

Señala que no le queda claro el alcance del desarrollo de este proyecto durante el año 2013, dado que se trata de temas que ya se están realizando en el año 2012 por parte de la CRC.

23.3. AZTECA

Considera necesario que la CRC tenga en cuenta la importancia de un régimen de tratamiento igualitario para el servicio de televisión, en relación con los demás servicios de comunicaciones, ya que la dicotomía hasta el momento existente, ha generado asimetrías en la regulación del servicio de televisión que carecen de sustento y que deja en condiciones desiguales a los usuarios de los servicios de comunicaciones. Agrega que, si bien es importante que la CRC incluya dentro del régimen de protección al usuario de los servicios de comunicaciones, las particularidades que resulten necesarias en relación con el servicio de televisión, es importante que dichas particularidades no se conviertan en un tratamiento diferente para los usuarios de los servicios de televisión, incluso estando dentro del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

23.4. UNE

Considera que debe existir un error al incorporarse el proyecto de régimen de protección de usuarios de TV como proyecto para el 2013, dado que ya ha sido publicado por la CRC un proyecto sobre el particular. Agrega que debe darse énfasis ese año a la revisión del marco normativo para la TDT y específicamente la TDT pago, servicio que es a todas luces un servicio de TV por suscripción, y las condiciones para garantizar la transmisión de la señal abierta digital por los operadores de televisión por suscripción (multiplex, desencadenamientos), temas estos que ya están generando discusiones en el sector.

CRC/ En relación con el proyecto mencionado publicado en la propuesta de Agenda Regulatoria 2013 el pasado 30 de octubre, es preciso aclarar en primera instancia que dichas medidas serán adoptadas dentro del marco del proyecto "Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Televisión y adecuación de la Resolución CRC 3066 de 2011 al Estatuto del Consumidor".

Es así como atendiendo a las competencias que otorgó la Ley 1507 de 2012 a la CRC, frente a la expedición de un Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Televisión, y en aras de velar por una efectiva convergencia de los servicios, el proyecto en mención tiene como uno de sus objetivos la armonización de las medidas dispuestas por el Régimen Integral de protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, incorporando las particularidades requeridas para el servicio de televisión cerrada, y adecuando, cuando resulte procedente, las disposiciones ya existentes para que su aplicación cubra lo concerniente a este último servicio, brindando una adecuada protección a los derechos de los usuarios del mismo.

Es de mencionar que este proyecto a su vez efectuará una actualización de la Resolución CRC 3066 de 2011, atendiendo a la expedición de normas que afectan directamente a los usuarios de servicios de comunicaciones, tales como son el Nuevo Estatuto del Consumidor, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el Decreto Antitrámites.

Respecto a la dicotomía que se menciona se puede presentar entre las medidas de protección de los usuarios de servicios de telefonía y acceso a Internet y las medidas de protección de los usuarios del servicio de televisión, es necesario precisar que éstas obedecen a preceptos de orden

legal, pues en el caso del servicio de televisión por una parte, la ley no reconoce a los operadores de dicho servicio conocer de recursos de reposición, contrario a lo que ocurre en el caso de telefonía e Internet, caso en el cual la Ley 1341 de 2009, reconoce expresamente esta figura. En el mismo sentido, es de mencionar que por virtud de la Ley la autoridad de vigilancia y control para los servicios de televisión es la Autoridad Nacional de Televisión, y para el caso de telefonía e Internet es la Superintendencia de Industria y Comercio.

Ahora bien sobre la competencia de la CRC para expedir el régimen de protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, debe tenerse en cuenta que de acuerdo con la Ley 1507 de 2012, tal competencia hace referencia específica a la relación contractual entre el usuario y el operador del servicio de televisión, pero no sobre los contenidos que son emitidos a través de los diferentes canales que son contratados por el usuario. Esto, se encuentra debidamente explicado dentro de la propuesta regulatoria de actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones que fue publicado por la CRC el 8 de noviembre de 2012.

En particular, con ocasión de la expedición 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 dentro del marco del artículo 369 de la Constitución Política, la Comisión de Regulación de Comunicaciones *"ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le atribuye dicha Ley, las que asignaban a la Comisión Nacional de Televisión el Parágrafo del artículo 18, el literal a) del artículo 20, y el literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, con excepción de los aspectos relacionados con la reglamentación contractual de cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada, y de los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, que corresponderán a la ANTV. En particular, la CRC tendrá la función de establecer las prohibiciones a que se refiere el artículo 53 de la Ley 182 de 1995, salvo cuando se relacionen con conductas que atenten contra el pluralismo informativo, caso en el cual tales prohibiciones serán establecidas por la ANTV."*¹².

Por otra parte es preciso también considerar que la Ley 182 de 1995 estableció en su artículo 1º que técnicamente la televisión es *"un servicio de telecomunicaciones que ofrece programación dirigida al público en general o a una parte de él, que consiste en la emisión, transmisión, difusión, distribución, radiación y recepción de señales de audio y video en forma simultánea"* **de lo cual se entiende que el servicio de televisión constituye un servicio de comunicaciones.**

Finalmente, respecto de las condiciones de prestación del servicio televisión por suscripción haciendo uso de TDT, se considera que este puede ser uno de los elementos a tener en cuenta en el seguimiento que se pretende adelantar dentro del proyecto en mención, y en caso de identificarse la necesidad de implementar medidas especiales, oportunamente serán puestas a consideración del sector para su discusión y posterior implementación.

24. Televisión comunitaria

24.1. DIRECTV

¹² Ley 1507 de 2012. Artículo 12.

Manifiesta que no encontraron temas relacionados con esta modalidad de TV cerrada, y plantean su entendimiento según el cual luego del esfuerzo realizado entre la CRC y la ANTV durante el año 2012, deberá contar con un resultado para finales del mismo.

Agrega que la CRC en ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 1507 de 2012 debe establecer los lineamientos técnicos frente a la infraestructura para la prestación de dicho servicio (cabeceras) y establezca las condiciones tecnológicas que asegura los estándares internacionales deben procurar dichas operaciones en pro de la calidad de la señal que distribuyen y los usuarios que acceden a este tipo de servicios.

24.2. TELEFÓNICA

Solicita a la CRC que incluya en la Agenda Regulatoria de 2013 un estudio económico sobre las tarifas minoristas que cobran los operadores por suscripción comunitaria, con el objetivo de valorar el efecto de estas tarifas sobre el mercado en general y su impacto en la prestación del servicio.

CRC/ Efectivamente, como se plantea en el comentario, durante el 2012 la CRC ha adelantado los estudios y análisis de la televisión comunitaria, en todos los aspectos objeto de su competencia, y una vez se tengan los resultados de los análisis se pronunciará al respecto.

Igualmente, en materia de televisión la propuesta de agenda regulatoria contempla continuar con los análisis de la clasificación de servicios convergentes y definición de mercados relevantes audiovisuales, del régimen de Protección de los Derechos de los usuarios del servicio de televisión y actualización de la Resolución CRC 3066 de 2011. Adicionalmente, se adelantarán los proyectos regulatorios orientados a determinar las condiciones para la recepción de la TV abierta radiodifundida, la calidad en la prestación de servicios de TV, y la compartición de infraestructura para la TDT, caso en el cual la Comisión considerará en lo pertinente las condiciones y las particularidades de la modalidad de TV cerrada para la definición de las condiciones regulatorias que con arreglo a las competencias de la CRC sea necesario adoptar.

25. Televisión Digital Terrestre

25.1. CLARO - TELMEX

Indica que este aspecto es muy importante en los proyectos de definición de mercados relevantes audiovisuales y de condiciones para la TV abierta radiodifundida. Señala que el Acuerdo 2 de 2012 expedido por la CNTV acrecienta las asimetrías entre los operadores de TV abierta y cerrada para aspectos tales como los contenidos de pago que se pueden ofrecer en los subcanales digitales, y la obligación del "must carry" sobre los canales digitales (principal y en los subcanales). Afirma que al momento que sea necesario apagar la señal analógica y quede al aire sólo la señal digital, lo único que puede hacer el operador por suscripción es un "pass-through" de la señal digital sobre un canal de 6 MHz asignado en la red de cable bajo las normas FCC establecidas por la CNTV en el reglamento técnico en la prestación del servicio de TV por suscripción, siendo responsabilidad del usuario final adquirir los decodificadores que correspondan para poder disfrutar de este contenido en el nuevo estándar. Destaca también que una gran porción de las redes de cable son unidireccionales y análogas, y sólo una porción de las redes han sido digitalizadas, conservando los requerimientos reglados por la CNTV pero no necesariamente compatibles con el estándar DVB-T de TDT.

Afirma que bajo estas reglas se basaron los planes de negocio de los concesionarios del servicio de TV por suscripción, razón por la cual un cambio abrupto y estructural que implique una reforma o "upgrade" de gran magnitud en la totalidad de las redes implicaría una afectación muy alta al equilibrio contractual y a los supuestos de los planes de negocio. Señala igualmente que se requiere buscar un justo equilibrio entre poder suplir integralmente a los usuarios con contenidos de TV abierta integrados dentro de la parrilla del operador de TV por suscripción (como viene dándose ahora), pero que de extenderse esta obligación a la totalidad de subcanales de los operadores actuales y futuros de TV abierta, se estaría desvirtuando la naturaleza de la TV por suscripción, limitando así la capacidad de red disponible para canales de pago y desincentivando el uso de este servicio por parte del consumidor final.

Así las cosas, considera que la obligación de portar señales de TV abierta debe replantearse, estableciendo un tope al número de señales de TV abierta que deben ser portadas (sólo el canal principal digital) y, así mismo, un piso al número de señales de TV abierta privada a ser portadas, pudiendo el operador de TV por suscripción incluir las que considere más atractivas en su parrilla, de modo que encuentre un justo balance y mayor beneficio para los consumidores finales. Señala que en este escenario debe minimizarse el impacto en CAPEX de red, por lo que la obligación debería tratarse en términos del contenido y no extender el estándar DVB-T hacia el interior de las redes de cable, permitiendo a los operadores de televisión por suscripción una libertad en cuanto a la transformación de formatos y estándares en sus redes e incluso, en cuanto a transformar la señal abierta en TDT a señales análogas compatibles con las porciones de red de cable no digitalizadas.

CRC/ La afirmación según la cual al momento de realizar el apagón analógico de la televisión lo único que puede hacer el operador por suscripción es un "pass-through" de la señal digital sobre un canal de 6 MHz asignado en la red de cable bajo las normas FCC establecidas por la CNTV en el reglamento técnico en la prestación del servicio de TV por suscripción, siendo responsabilidad del usuario final adquirir los decodificadores que correspondan para poder disfrutar de este contenido en el nuevo estándar, parte de una premisa inexacta, pues la Televisión Digital Terrestre –TDT- es radiodifundida y debe operar bajo el estándar adoptado en Colombia (DVB-T2 conforme a la norma ETSI EN 302 755 versión 1.3.1), y la televisión por suscripción se rige de acuerdo con lo establecido por la autoridad competente y opera bajo otros estándares específicos para el medio de transmisión utilizado.

Por lo anterior las obligaciones asociadas al cumplimiento del estándar de TDT están circunscritas a la operación de televisión radiodifundida. De igual forma, la operación y estándares de la televisión cerrada por suscripción, no son objeto del presente documento, Por ello la CRC no se pronuncia sobre este aspecto en el mismo.

26. Digitalización de redes

26.1. DIRECTV

Indica que, dentro de los objetivos estratégicos para televisión se encuentra la necesidad de prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas, citando el subreporte como uno de los grandes problemas del sector de televisión por suscripción, que debe ser abordado no solo por la industria sino que también debe tener una acción decidida desde el regulador; a partir de lo anterior propone se incluya dentro de los proyectos a desarrollar el

próximo año obligar a los operadores a la digitalización de redes de televisión por suscripción con el fin de poder tener un mayor control sobre los usuarios reales del servicio de televisión lo cual no solo impacta este mercado sino el indirectamente el de internet.

26.2. TELEFÓNICA

Solicita a la CRC que incluya en la Agenda Regulatoria de 2013 un estudio técnico que verifique el avance en la digitalización de las redes de televisión por suscripción, con el objetivo de contar con elementos adicionales para medir el estado actual de la prestación del servicio de televisión por suscripción lo que contribuirá a clarificar la información sobre usuarios, cobertura y pagos de la contraprestación que realizan las diferentes empresas.

CRC/ Respecto del planteamiento relativo a la realización de estudios técnicos orientados a medir el estado actual de prestación del servicio de televisión por suscripción, debe mencionarse que la CRC entiende que dicho objetivo no se logra exclusivamente mediante la observación del avance de la digitalización de las redes. Es razón de lo anterior, esta Comisión viene adelantando desde el año 2012 acciones tendientes a la definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales, en el marco del cual dicho criterio, entre otros, deberá ser considerado como elemento de referencia para las acciones regulatorias a las que haya lugar.

En línea con lo anterior, y respecto del planteamiento de obligatoriedad de digitalización de las redes de televisión por suscripción, debe mencionarse que la CRC, en un ambiente de convergencia tecnológica, ha expuesto desde tiempo atrás su posición sobre migración a redes de nueva generación –NGN- en el sentido de no fijar plazos para la misma. Lo anterior teniendo en cuenta que las inversiones tanto en el caso de la red de acceso como en la red núcleo tienen su propia dinámica, que obedece, a la relación entre la oferta y la demanda (proveedor y usuario) y a decisiones propias de los proveedores para lograr mayores niveles de eficiencia en su red.

De otra parte, en relación con el objetivo pretendido de clarificar la información relacionada con usuarios y cobertura geográfica, no se observa que la obtención de dicha información requiera la realización de un estudio particular sobre la materia por parte de la CRC, más aún cuando se entiende que la misma fue históricamente remitida por los operadores a la CNTV y actualmente es reportada a la Autoridad Nacional de Televisión, en virtud de lo dispuesto en la Resolución ANTV 045 de 2012. Así mismo, los elementos relativos a la contraprestación de las empresas es competencia directa de la ANTV, razón por la cual la Comisión no estima relevante adelantar iniciativas específicas adicionales orientadas hacia el objetivo en comento.

Finalmente, debe mencionarse que los anteriores planteamientos se exponen sin perjuicio de potenciales solicitudes futuras de información que la CRC estime necesaria para el desarrollo de las actividades regulatorias relacionadas con el servicio de televisión, o de las medidas que se adopten por parte de la Entidad en la regulación expedida para el ejercicio de sus competencias. Lo anterior en virtud de la facultad otorgada a esta Entidad en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

Servicios Postales

27. Revisión Mercado de Mensajería

27.1. SERVIENTREGA

Considera oportuno y conveniente que la CRC, de conformidad con la competencia otorgada por la Ley 1369 de 2009, proceda a realizar un estudio cuantitativo y cualitativo del mercado de los servicios postales, en particular sobre las condiciones jurídicas, financieras y técnicas en las cuales el servicio de mensajería expresa es ofrecido, contratado y prestada, para lo cual deban ser tenidos en cuenta los siguientes aspectos:

- Balance de resultados y estado actual de los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las funciones asignadas por la Ley 1369 de 2009.
- Establecer de manera cuantitativa y cualitativa los principales objetos postales que son transportados a través de la red postal, incluyendo variables relativas a los usuarios postales, los operadores, las dimensiones, la tarifa cobrada y aquellos otros aspectos que la CRC considere pertinente incluir.
- Análisis individual y comparativo de la cadena de valor en los servicios de correo, servicios de mensajería especializada y servicio de mensajería expresa.
- Análisis del mercado local, nacional e internacional.
- Aspectos jurídicos, financieros y técnicos impuestos por grandes impositores para la contratación de los servicios de correo, mensajería especializada y mensajería expresa, tanto en el sector privado como en el sector público.
- Condiciones jurídicas, financieras y técnicas incluidas en los pliegos de condiciones o términos de referencia para efectos de la contratación del servicio de correo, servicio de mensajería especializada y servicio de mensajería expresa, por parte de las entidades descritas en el artículo 3 de la Ley 80 de 1993.
- Condiciones de calidad derivadas del análisis de la velocidad, confiabilidad, frecuencia de reparto y fácil acceso a los puntos de recepción y recolección.
- Justificación y necesidad actual del área de reserva de que trata el artículo 15 de la Ley 1369 de 2009, de cara a la entrada en vigor del Código General del Proceso - Ley 1564 de 2012 y el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y las políticas fijadas por el Gobierno sobre calidad y competitividad del sector.

CRC/ Efectivamente, la propuesta de agenda regulatoria 2013 contempla, el desarrollo de un proyecto regulatorio de revisión del mercado mensajería, cuyo objetivo es analizar la evolución de dicho mercado, observando entre otros aspectos las condiciones de prestación del mismo desde la oferta y la demanda, y en caso necesario, adoptará las medidas que desde el punto de vista regulatorio resulten necesarias para garantizar la libre y leal competencia de dicho servicio.

28. Revisión posibles problemas de competencia

28.1. SERVIENTREGA

Considera importante que se aborde al estudio de circunstancias de hecho y de derecho que impactan el sector y que pueden constituir o derivar en problemas de competencia, interpretación o de fallas de mercado si no se lleva a cabo un estudio y seguimiento por parte del regulador.

Las precitadas circunstancias de hecho y de derecho se refieren a i) el empaquetamiento de los servicios de mensajería con el servicio de impresión u otros; ii) el llamado correo certificado” como producto sustituto del servicio de mensajería expresa y iii) la necesidad de mayores políticas y elementos de control y vigilancia en la prestación del servicio de mensajería.

Respecto al empaquetamiento de los servicios de mensajería con el servicio de impresión u otros servicios conexos: al revisar las condiciones jurídicas, financieras y técnicas presentes en el mercado postal, con base en las cuales se ofrece, contrata y presta el servicio de mensajería expresa y de mensajería especializada en la modalidad de "masiva", se ha advertido la presencia de esquemas de empaquetamiento de servicios, en los cuales se involucra el ofrecimiento y contratación conjunta y global del servicio de mensajería expresa o especializada con servicios de impresión y otros servicios conexos.

Esta circunstancia, permite al operador del servicio de mensajería, rebasar y desconocer los pisos absolutos establecidos para la tarifa mínima prevista en las Resoluciones 2567 de 2010 y 3036 de 2010, expedidas por la RC en cumplimiento de lo ordenado en la Ley 1369 de 2009, mediante el empleo de la figura de subsidios cruzados.

Respecto al llamado "correo certificado" como producto sustituto del servicio de mensajería expresa: se ha generado una preocupación generalizada en el sector postal, respecto de la existencia de negocios, a cargo del operador oficial, en los cuales se presta un servicio de correo "masivo y certificado" cobrando tarifas que se encuentran por debajo de las autorizadas por la CRC a los operadores postales privados que prestan el servicio de mensajería expresa masiva.

La dificultad que se viene presentando en el mercado postal corresponde a la posible existencia de una falla de mercado en relación con los servicios de transporte de objetos postales en cuanto el operador oficial viene prestando un servicio que, en esencia, se asemeja al servicio de mensajería expresa masiva que, no obstante, es ofrecido y prestado a una tarifa menor a la prevista en las Resoluciones 2567 de 2010 y 3036 de 2010 emitida para la CRC para los operadores postales privados.

En la práctica, el operador oficial viene ofreciendo y prestando un servicio que, en esencia, se asemeja al denominado servicio de mensajería expresa o especializada en la modalidad masiva, pero sin la limitación en la tarifa, pues su servicio no se tipifica en la definición utilizada por la CRC en las resoluciones expedidas al respecto por tal Entidad.

Esta situación viene ocasionando graves efectos para la real y libre competencia entre los operadores encargados de transportar objetos postales masivos, que merece la necesaria atención por parte de la CRO, como organismo regulador técnico y de mercado de los servicios postales, con base en las facultades a su cargo según la Ley 1369 de 2009.

De conformidad con lo expuesto, solicitamos se analice la cadena de valor en relación con el transporte de objetos postales masivos, respecto del servicio de correo y el servicio de mensajería expresa y especializada, así como el impacto que ha generado en el mercado la expedición de las Resoluciones 2567 de 2010 y 3036 de 2010 por parte de la Comisión, con miras a evaluar la posibilidad de implementar medidas regulatorias que restablezcan las condiciones de competencia en el mercado postal.

Respecto a la necesidad de mayores políticas y elementos de control y vigilancia en la prestación del servicio de mensajería: en su calidad de órgano técnico y regulador del mercado postal, y a su vez bajo su condición de entidad asesora técnica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se considera relevante que la CRC adelante un proceso de acompañamiento o de verificación del desarrollo de las funciones asignadas por la Ley 1369 de 2009 a las entidades encargadas de la política pública y vigilancia de la industria postal.

Lo anterior, mediante el desarrollo de acciones de acompañamiento desde la CRC en cuanto al ejercicio de las facultades asignadas por la Ley 1369 de 2009 a las demás entidades administrativas de la industria postal, revisando su impacto en las condiciones de mercado, con miras a verificar su pertinencia y efectividad y ante todo para que de esta manera pueda emitir las recomendaciones a que haya lugar.

CRC/ En línea con la repuesta al comentario anterior, en el marco de la revisión del mercado de mensajería a partir del análisis de la evolución del mercado de mensajería y en particular las condiciones de prestación del mismo desde la oferta y la demanda, se podrán identificar aquellas condiciones que puedan dar lugar a la adopción de correctivos o remedios regulatorios que garanticen la libre competencia del sector, en particular del mercado de mensajería.

29. Difusión y sensibilización de la normatividad del sector

29.1. SERVIENTREGA

Como parte de la situación que aqueja al sector postal, se advierte la problemática asociada a la falta de conocimiento y de claridad acerca de la normatividad y regulación vigente en materia postal por parte de los agentes del mercado. En consecuencia, se estima necesario que la CRC, como entidad reguladora técnica y del mercado postal, pueda liderar y acompañar las actividades de difusión y sensibilización de dicha normatividad para los actores involucrados en el sector postal, con el propósito de profundizar su conocimiento y entendimiento por parte no sólo de los agentes del sector postal sino también por parte de las diferentes entidades públicas y privadas que desarrollan procesos de contratación de los servicios postales.

CRC/ La CRC ha adelantado diferentes acciones orientadas a la divulgación de las medidas regulatorias, igualmente, ha ampliado los espacios de participación para una construcción consensuada y participativa de la regulación. No obstante lo anterior, se acepta el comentario en el sentido de priorizar acciones de comunicación y promoción de mayores espacios de discusión y divulgación de la regulación en materia postal.