



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## Agenda regulatoria 2018-2019

Documento de respuestas a  
comentarios

Coordinación de Planeación Estratégica

Diciembre de 2017

vive digital  
para la gente



 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

## CONTENIDO

<b>1. Comentarios generales.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Alcance de las competencias de la CRC.....</b>	<b>13</b>
<b>3. Análisis de Impacto Normativo .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Situación actual de la Industria, disminución de cargas y desregulación .....</b>	<b>16</b>
<b>5. Eje temático de Bienestar de los usuarios .....</b>	<b>20</b>
<b>6. Eje temático de calidad de los servicios .....</b>	<b>26</b>
<b>7. Eje temático de Competitividad y Desarrollo Económico.....</b>	<b>29</b>
<b>8. Eje temático de Innovación.....</b>	<b>47</b>

## AGENDA REGULATORIA 2018-2019 DOCUMENTO DE RESPUESTAS A COMENTARIOS

Mediante el presente documento, la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados al borrador de Agenda Regulatoria publicado el 30 de octubre de 2017. Se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes agentes:

Remitente
ACIEM
Alta Consejería Distrital de TIC
Andesco
ANDI
Andired
ANTV
Asociación Latinoamericana de Internet
Asomédios
Asomóvil
Avantel
BT
Cámara Colombiana de Comercio Electrónico - CCCE
CCIT
Claro
Colfecar
DirecTV
Efecty
ETB
Globenet
José Erwin Galvis
Juan Carlos Cisneros
Magda Carolina Forero
Telefónica
TigoUne
Virgin Mobile

Con el fin de facilitar la comprensión del lector, se presentan exclusivamente los apartes de cada documento de comentarios en donde se hacen preguntas, cuestionamientos y propuestas, 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 Web<sup>1</sup> de la Entidad para el efecto.

## 1. Comentarios generales

### 1.1. ANDI

Considera importante que se propicie el dialogo con los diferentes actores que se ven impactados por el actuar de la CRC, señalando que es de suma importancia que se cree un marco normativo que brinde seguridad jurídica y confianza institucional, frente a lo cual afirma que se ve una necesidad particular de que haya un regulador convergente.

### 1.2. Andired

Manifiesta su preocupación sobre la generación de confusiones como la actual relacionada con la modificación a la velocidad de Banda Ancha, que durante el proyecto regulatorio y las respuestas a los comentarios que se hicieron, habrían dejado claro que las condiciones que se mantenían eran las pactadas en los contratos y por tanto se excluían proyectos sociales por su especialidad, con lo cual no era necesario plasmarlo de manera expresa en la normativa, pero hoy esta situación está siendo desconocida, sembrando incertidumbre respecto a los lineamientos de continuidad del proyecto. Agrega que sería imposible pretender que los operadores encargados de la ejecución de los planes sociales sean los encargados de la citada concentración de esfuerzos y equilibrar regulatoriamente regiones con más de veinte (20) años de acceso a Internet y múltiples proveedores, con sitios que hasta ahora reciben un servicio cuya estabilidad apenas se logra por las condiciones geográficas, económicas, sociales y de seguridad, pone en serio riesgo la solidez económica del operador, que no puede absorber modificaciones abruptas, exageradas y no contempladas en el modelo inicial. Afirma que el peor servicio público es el que no se presta y que una vez logrado el acceso los esfuerzos se deben concentrar en aspectos contemplados en la Agenda Regulatoria como la innovación, cuyo principal objetivo debe ser la creación de capital intelectual como dinamizador del conocimiento.

### 1.3. ANDESCO

Solicita la ampliación de los plazos de implementación de los futuros proyectos regulatorios, para poder adelantar pruebas y ajustes necesarios y la inclusión de estos en la programación presupuestal de las diferentes empresas. También solicita que las fechas de implementación de las obligaciones regulatorias se den en periodos distintos a final de año puesto que hacer implementaciones en esa época del año las hace más costosas y extensas.

### 1.4. ANTV

Considera que se debe propiciar un entorno de trabajo armónico entre las dos entidades para evitar que las determinaciones que tome la CRC afecten las funciones de la ANTV. En ese sentido, indica que la agenda

<sup>1</sup> A través del enlace <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 4 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

regulatoria debería incluir más iniciativas con respecto al servicio de televisión en el marco de las competencias que le otorga a la CRC la Ley 1507 de 2012. También solicita que se revise la obligación del selector conmutable y el aviso informativo reglamentado en la Resolución 4672 de 2015.

### 1.5. Asociación Latinoamericana de Internet

Menciona la recomendación hecha por la OECD en el Estudio sobre políticas y Regulación de Telecomunicaciones en Colombia del 2012, sobre la necesidad de promover más IXP donde tenga sentido hacerlo, de tal manera que desempeñen una labor eficiente en el fomento del intercambio de tráfico y garantizar que las barreras de entrada a nuevos IXP sean mínimas.

### 1.6. ASOMÓVIL

Considera fundamental que, previo a la realización de proyectos puntales, se pongan en consideración los aspectos fundamentales que soportan el aseguramiento de una ruta que permita llevar al país a la adopción exitosa de la economía digital: i) el acceso universal a los servicios de comunicaciones, donde se garantice no sólo la cobertura en todo el territorio nacional, sino que los mismos sean asequibles para la población; ii) la calidad en los servicios y; iii) el cierre de la brechas sociales que, para el caso puntual de la industria, se deben enfocar en la brecha digital en el país y en la promoción del uso productivo de las nuevas tecnologías. Agrega que, para que todos estos elementos se cumplan de acuerdo con las expectativas del Gobierno Nacional y la industria, se requieren altas y permanentes inversiones que aseguren tanto la infraestructura de comunicaciones requerida para responder a las capacidades y velocidades requeridas para el desarrollo del ecosistema digital como la sostenibilidad del sector, en un entorno de cambio constante de los hábitos de consumo de los usuarios y de innovación tecnológica.

### 1.7. CLARO

Considera necesario el establecimiento de incentivos adecuados para promover la inversión y competencia en infraestructura de Banda Ancha, para garantizar la expansión de las telecomunicaciones sociales y mejoramiento de la calidad de los servicios TIC, De acuerdo con lo establecido en el artículo 194 de la Ley 1753 de 2015, mediante el cual se estableció que el Ministerio TIC con apoyo de la CRC definirían el esquema de subsidios.

### 1.8. CCIT

Considera importante que la CRC tenga en cuenta a todos los actores dentro de la definición de mercado relevante, entre otros, ya que permitirá la eliminación de barreras que actualmente afectan de manera directa al sector. Considera que la labor que realice la Comisión debería estar encaminada a promover la competencia y la inversión en el sector, siguiendo la normativa dispuesta en los artículo 2 y 19 de la Ley 1341 de 2009, a través de la cual se establece que la autoridad deberá garantizar un marco regulatorio que promueva la competencia en igualdad de condiciones, que reconozca los esfuerzos en inversión que han realizado algunos actores del sector, y que genere estímulos necesarios para incentivar la inversión actual y futura por parte de todos los agentes del sector.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 5 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Reconoce la importante labor que se está realizando por parte del Gobierno Nacional para liderar la implementación y adopción de la Economía Digital en el país, y plantea como necesario que la Comisión continúe con el trabajo y publicación de la Hoja de Ruta que establezca los lineamientos en política pública, a partir de los cuales se puedan revisar los marcos normativos vigentes y, con ello, adaptarlos a la Economía Digital. Así mismo sugiere que dentro de dicha Hoja de Ruta, se establezcan mecanismos de incentivos para la inversión en infraestructura, toda vez que es esta la que permitirá la implementación y adopción de la Economía Digital en el país.

### 1.9. COLFECAR

Resalta la labor que recientemente ha hecho la CRC para volver a retomar los asuntos que son de principal preocupación para los operadores postales, señalando que dicho Sector había sido dejado de lado para dar paso al sector de las telecomunicaciones. Sugiere que se haga un efectivo seguimiento al cumplimiento de las propuestas contenidas en la Agenda Regulatoria, de forma tal que al finalizar el periodo previsto en ella se haga una evaluación de cierre para visualizar el nivel de cumplimiento de la misma, y que el mismo ejercicio debe realizarse con las agendas regulatorias anteriores con el fin de determinar los puntos no cumplidos, las razones de su no cumplimiento, y la implementación de acciones de mejora en las agendas posteriores.

### 1.10. EFECTY

Solicita que se haga aclaración que en las mesas de trabajo EFECTY expresó que *"...encuentra que el marco regulatorio además de ser suficiente, puede ser excesivo frente a la ingente necesidad de la utilización de las Tecnologías de la Información como instrumento de inclusión financiera de la población que se atiende a través de la operación postal de pago, siendo necesario el retiro de algunas restricciones que operativamente generan arbitrajes regulatorios frente a servicios de similares características pero que son objeto de regulación por la normativa financiera..."*.

También solicita que se cambie en el numeral 5.12 el término sustitutos por paralelos ya que los servicios postales de pago además de mantener su vigencia se configuran como servicios de giros paralelos o complementarios al sector financiero, al ser entidades que naturalmente atienden un mercado diferente, pero que, en todo caso, cuentan con requerimientos de funcionamiento incluso superiores a los que tiene el sector financiero para su funcionamiento.

Finalmente, en lo que hace al sector Postal de Pago, sugiere que además de los estudios a realizarse sobre la industria, se determinen espacios para la discusión de la regulación aplicable, ello en pos de realizar los ajustes y levantar las barreras regulatorias que impiden una mejor prestación del servicio bajo sus diferentes modalidades y en favor del aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para una industria regulada como esta.

### 1.11. ETB

Indica que la convergencia ha hecho que operadores con posición dominante en un servicio impacten la prestación de los demás servicios, por lo que la CRC debería enfocarse en realizar proyectos regulatorios

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 6 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

que vayan dirigidos a remediar la situación de alta concentración en los mercados de telecomunicaciones y televisión.

También propone que se desarrollen estrategias parecidas a las de "Cliente 3.0", en la que se elaboren los KPI del sector de manera conjunta con las empresas del mismo, los usuarios y la CRC para que se pueda medir realmente el impacto de la regulación en el sector.

### 1.12. JOSE ERWIN GALVIS

Solicita de manera general al Gobierno nacional, atender los siguientes planteamientos:

- Combatir informalidad, esto es clave para reducir la ilegalidad y trabajar todos bajo los mismos lineamientos.
- Implementar sanciones para empresas que prestan servicio ilegal.
- Generar políticas que fomenten el apoyo a las pequeñas empresas.
- Concertar una reunión de trabajo entre el gobierno y los ISP, lo más pronto posible según disponibilidad de su agenda para conocernos y buscar soluciones a la problemática rural, sumando nuestras experiencias y nuestros esfuerzos para un bien común.
- Promover beneficios tributarios al sector por el aporte al desarrollo del país.
- Generar alianzas estratégicas que cubran una necesidad no resuelta por los grandes prestadores de Internet.
- Acuerdo de pago para ISP sancionadas.
- Comunicación asertiva con Información detallada en cuanto a las obligaciones y cumplimientos que deben acatar las empresas prestadoras de servicio de internet.
- Divulgación en sistemas de regulación de banda libre, recomendaciones para agilizar los procesos y costos del uso radio eléctricos.
- Alternativas para bloqueo de pornografía infantil, lo cual es un problema orientado a los editores de contenidos, y no a los que proporcionan los canales.

### 1.13. Magda Carolina Forero Vargas

Señala que uno de los grandes retos que el Ministerio de TIC y la CRC en la implementación de simplificación de trámites, el cual es acorde con la actual ley del ministerio de Comercio sobre facturación electrónica, es materializar esta Ley en la expedición de una sola factura electrónica que reúna todos los servicios públicos que pagan los usuarios, lo cual considera que se vería reflejado en generar menos papel, y en facilitar la vida y pagos de miles de colombianos.

### 1.14. Telefónica

Manifiesta su preocupación sobre su entendimiento, según el cual la Comisión está pensando únicamente en el mundo digital, sin detenerse a plantear proyectos o actividades continuas que apunten a solucionar los inconvenientes que vive el país por cuenta del funcionamiento inadecuado de la competencia en voz móvil y servicios móviles, y que se están trasladando a los servicios fijos, para lo cual presenta cifras y análisis realizados por la compañía. Agrega que no se han tenido en cuenta sus comentarios previos, remitidos a través de la página web en el marco del ejercicio de divulgación de la agenda, y que partirían

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 7 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



de la plena coincidencia con la CRC, de identificar el tamaño de las cuotas y otras variables relevantes con graves problemas de competencia en el mercado, sobre lo cual afirma que, bajo la metodología de regulación por mercados relevantes que rige desde hace varios años, las cuotas de los agentes permiten calcular la concentración imperante sobre las cuales se obtienen inferencias sobre el poder de mercado de una firma y la fuerza de las restricciones competitivas que enfrenta, y que el hecho que Comcel sea dominante en voz saliente móvil sigue siendo motivo de preocupación del regulador en fechas recientes, lo cual se ha reconocido en la Resolución CRC 5108 de 2017, incluso en lo que tiene que ver con el servicio de paquetes móviles. Plantea una serie de argumentos en relación con la posición dominante de Comcel, y afirma no comprender cómo la Comisión no haya contemplado en su Agenda 2018 la corrección de los problemas del mercado, toda vez que es previsible que las acciones particulares en servicios móviles emprendidas en esta vigencia ni siquiera terminarán a fin de año, y que esta falta de medidas afecta la obtención del propósito superior que se ha planteado la CRC para Colombia en el año 2025, de ser un modelo de ecosistema Digital, dinámico, autorregulado, innovador y sostenible que maximiza el bienestar social aduciendo que la elevada concentración del ecosistema digital empezará por atacar su sostenibilidad y acabará con el resto de características.

Agrega que las referencias internacionales del documento tampoco sirven de orientación en esta materia, puesto que la CRC cita las agendas de Argentina, Australia, Chile, EEUU, Nueva Zelanda Reino Unido, y Singapur, pero estos países enfrentan retos de competencia disímiles, y por lo demás, tienen por encima de todo, un desempeño bien diferente en cuanto al aprovechamiento de las TIC para el impulso de la competitividad y la innovación. Señala que en el Networked Readiness Index (NRI) de 2016<sup>2</sup> el orden del grupo escogido fue Singapur (1º; 6,0 puntos), EEUU (5º; 5,8), Reino Unido (8º; 5,7), Nueva Zelanda (17º; 5,5), Australia (18º; 5,5), Chile (38º; 4,6), y Argentina (89º; 3,8), mientras que Colombia ocupó el puesto 68 (4,1 puntos). En materia de competencia el IHH de estos mismos países tiene como mejor guarismo los 2630 del Reino Unido, y llama la atención el caso de Nueva Zelanda, con 5000 puntos, pues según noticias de prensa<sup>3</sup>, la Comisión de Comercio de ese país ha anunciado una revisión del estado de competencia en el mercado móvil para el año entrante, según el Ministro de Comunicaciones, para comprobar si la competencia funciona de manera efectiva.

### 1.15. TIGO-UNE

Invita al Estado a promover, mediante su gestión (políticas, regulación), las condiciones de mercado para que la inversión por parte de los operadores haga posible el objetivo planteado. (Economía digital).

Solicita culminar la actuación administrativa particular consecuencia de la revisión de mercados de servicios móviles, y se dispongan las regulaciones que propendan por el aumento de la competencia, dado que, al no contar con las mismas, el mercado en general se ve seriamente afectado, al igual que el bienestar de los usuarios.

Con relación a los Operadores Móviles Virtuales, solicita desregular la tarifa, dado que ya no está resultando un negocio rentable, sino una carga adicional para el operador.

<sup>2</sup> <https://widgets.weforum.org/gitr2016/>

<sup>3</sup> <https://www.telegeography.com/products/commsupdate/articles/2017/08/01/watchdog-to-review-nz-mobile-market/index.html>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 8 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



## RESPUESTA DE LA CRC

La ANDI refiere la importancia de propiciar el diálogo con los diferentes actores que se ven impactados por el actuar de la CRC, frente a lo cual debe tenerse presente que esta Comisión genera múltiples espacios de participación con todos los agentes interesados, de manera similar a como sucedió con la formulación del borrador de agenda regulatoria que acá se analiza. De cualquier modo, en aplicación del Análisis de Impacto Normativo (AIN), el cual propende por la participación previa de grupos de interés en las actividades regulatorias de la Comisión, este tipo de diálogo será cada vez más frecuente, lo cual claramente depende también de la voluntad de los agentes interesados.

Frente al comentario de Andired sobre la definición regulatoria de Banda Ancha, en primer lugar debe recordarse que el documento de respuestas a comentarios<sup>4</sup> que acompañó la expedición de la Resolución CRC 5161 de 2017, explicó frente a los programas de telecomunicaciones sociales que "(...) *que dentro de las funciones que la ley le otorgó a esta Comisión, no se encuentran los relacionados a la estructuración de política pública tendiente al diseño, adopción y promoción de la masificación de proyectos de acceso a Internet en el país, y mucho menos a la negociación de las condiciones de los contratos que con tal objetivo se suscriban con terceros, en atención a que tal función fue otorgada al MinTIC por el legislador a través del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009. Teniendo en cuenta lo anterior, y en el marco de las competencias que la CRC tiene conforme la Ley 1341 de 2009 y el artículo 40 de la Ley 1753 de 2015, esta Comisión considera que el alcance de la decisión no tiene como objeto modificar ni alterar las condiciones pactadas en tales contratos. Por lo que las características técnicas de las conexiones a Internet asociadas a los contratos suscritos con el Ministerio de TIC, estarán sujetas a las que se hubieran pactado inicialmente bajo el régimen regulatorio aplicable y vigente para la época*".

Lo anterior en todo caso no puede entenderse como que la CRC esté manteniendo una condición de excepción para los programas de telecomunicaciones sociales con posterioridad a la entrada en vigencia de la Resolución CRC 5161 de 2017, puesto que se genera el riesgo de enmarcar la regulación general en una causal de desviación de poder, toda vez que podría suponer una condición de desprotección a los usuarios, más aún cuando los contratos de telecomunicaciones sociales que se suscribieron con el Gobierno Nacional previeron como riesgo la modificación de la definición regulatoria de Banda Ancha, el cual resulta atribuible al contratista. De cualquier modo, para mitigar esta situación, se planteó un plazo ostensiblemente amplio de entrada en vigencia de la nueva definición, de modo que las empresas puedan efectuar los ajustes a que haya lugar.

ANDESCO solicita que los plazos de implementación de las medidas sean más amplios, y que las fechas de implementación sean diferentes al final del año. Al respecto, agradecemos el comentario, aclarando en todo caso que tales condiciones son definidas caso a caso, según las necesidades del sector y la evolución de cada iniciativa regulatoria.

Frente al comentario de la ANTV referente a que la Comisión debería realizar más iniciativas con respecto al servicio de televisión se debe recordar que el marco de la expedición de la Resolución 5048 de 2016, y el documento de soporte que acompañó dicha resolución, se analizaron diferentes temas que se han

<sup>4</sup> Disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/banda-ancha>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 9 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

identificado como problemáticas sensibles en el mercado audiovisual tales como subreporte y piratería, retransmisión de la señal abierta, asimetrías regulatorias, y OTT, frente a las cuales se hicieron recomendaciones de política pública con el ánimo de contribuir al trabajo interdisciplinario entre entidades, toda vez que las competencias de la Comisión no le permiten ir más allá. Incluso, en aras de la cooperación referida por la ANTV, debe decirse que los estudios y hallazgos que la CRC ha efectuado a la fecha se constituyen en un insumo importante para decisiones que esa Entidad debe tomar, y bajo este entendimiento se han socializado. No obstante, con el fin de continuar trabajando colaborativamente con la ANTV esta Comisión está abierta a recibir una propuesta concreta sobre qué proyectos sería posible desarrollar, dentro del marco de las competencias otorgadas por la Ley 1507 de 2012.

ALAI sugiere la adopción de nuevos IXP, sobre lo cual debe tenerse en cuenta que la Comisión elaboró durante los años 2014 y 2015 un estudio<sup>5</sup> respecto a las condiciones de intercambio eficiente de tráfico de Internet en Colombia, en donde se analizaron las condiciones de interconexión de las redes utilizadas para el acceso a Internet en el país. Dicho estudio concluyó que la adopción y desarrollo de IXP constituyen un factor clave para gestionar el tráfico local, mejorar la calidad del servicio de Internet, y reducir los costos de conectividad, y que el despliegue de este tipo de infraestructuras a nivel mundial surge por iniciativa y desarrollo del mismo mercado de Internet, por lo que, más que imponer regulación al respecto, el papel que deben jugar los gobiernos debe orientarse a la generación de condiciones adecuadas para el desarrollo de este tipo de puntos, debiendo ser la propia industria la que decida su implementación en una determinada zona. Así mismo se indicó que la gran mayoría de centros de datos del país están ubicados en Bogotá, situación que puede generar que el tráfico se concentre en esta ciudad, lo que en principio podría desincentivar o condicionar la creación de IXP en otras ciudades.

Por otro lado, respecto del comentario de ASOMÓVIL donde insta a la CRC a considerar los aspectos fundamentales que permitan llevar al país a la adopción exitosa de la economía digital (acceso universal, calidad y cierre de la brecha social), cabe reiterar que, en el marco de las facultades de la CRC, se propende por lograr estos objetivos, frente a lo cual se expuso en el borrador de Agenda Regulatoria que, como organismo técnico, la CRC debe alinear su actuar con los lineamientos de Política Sectorial y apoyarla cuando sea necesario, para lo cual se requiere estudiar de manera amplia las nuevas tendencias de modo que sea posible prepararnos para el futuro, sin dejar de lado las funciones y competencias que se desprenden de la Ley, y que en este sentido el propósito superior de la Entidad *"Colombia, modelo de ecosistema Digital, dinámico, autorregulado, innovador y sostenible que maximiza el bienestar social"*, se encuentra alineado con los lineamientos de política macro definidas por el Departamento Nacional de Planeación y la política sectorial en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. De este modo, la CRC considera que el comentario de ASOMÓVIL, así como también el de TIGO-UNE sobre generar las condiciones de mercado para promover la inversión, se encuentran incorporados dentro de dicho planteamiento.

CLARO sugiere la aplicación del artículo 194 de la Ley 1753 de 2015, relativo al diseño e implementación de planes, programas y proyectos que promuevan en forma prioritaria el acceso y el servicio universal a las TIC a las zonas apartadas del país, sobre lo cual debe recordarse que se trata de una tarea en cabeza del Ministerio de TIC y que, dado el planteamiento según el cual, el Ministerio de TIC podrá establecer planes de masificación del acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones para la población de

<sup>5</sup> Disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/condiciones-de-intercambio-eficiente-de-tr-fico-de-internet-en-colombia>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 10 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

menores recursos, con apoyo de la CRC, esta Comisión atiende los requerimientos que de manera periódica se presentan sobre tal actividad. Así mismo, y frente al comentario de la CCIT sobre la generación de estímulos a la inversión, se prevé que el desarrollo de la revisión del régimen de acceso e interconexión permita evaluar alternativas para la promoción de la inversión en infraestructura en el país. En relación con el comentario relacionado con la publicación de la hoja de ruta de la economía digital, le informamos que el informe completo junto con el resumen ejecutivo fueron publicados el pasado 24 de noviembre de 2017, y pueden ser consultados a través del enlace <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-economia-digital>

En relación con el comentario de COLFECAR para hacer seguimiento a la Agenda Regulatoria para evaluar su cumplimiento, cabe señalar que se trata de una actividad continua y permanente al interior de la CRC, y referente de ello es el contenido de la sección 2 del borrador de agenda publicado, en donde se presenta el estado de evolución de la Agenda Actual.

EFACTY solicita que se hagan ajustes o precisiones al documento de agenda en lo que tiene que ver con el desarrollo de las mesas sectoriales, a lo cual debe decirse que la descripción general allí contenida no hace referencia a algún agente en particular, y en tal sentido no es necesario incluir el texto referido por éste. Así mismo, frente a la solicitud de hacer referencia a "paralelos" en vez de "sustitutos", cuando se indica que "iii) El ingreso de nuevos actores en el mercado de giros postales nacionales y el desarrollo de servicios financieros que podrían considerarse como sustitutos de los servicios postales de pago", se tendrá en cuenta la observación, que en todo caso debe alinearse también con el desarrollo del trabajo de la hoja de ruta postal. Por otra parte, sobre la solicitud de dicha empresa para que, se determinen espacios para la discusión de la regulación aplicable, se reitera que, en aplicación del AIN, la CRC continuará generando múltiples espacios de participación a todos los interesados en el actuar de la Comisión.

Frente al comentario de ETB según el cual deben desarrollarse proyectos regulatorios dirigidos a remediar la situación de alta concentración en los mercados de telecomunicaciones y televisión, se aclara que la CRC ha efectuado análisis de competencia, y en los casos en los que se ha encontrado alguna situación que amerite intervención, se ha procedido en el marco de las facultades y competencias conferidas a la Entidad. Así mismo, respecto del comentario referido a adoptar estrategias de participación, agradecemos la sugerencia, la cual consideramos que se enmarca dentro de la manera en que hoy en día se desarrollan las actividades en la Entidad; no obstante debe aclararse que la estructuración de las propuestas y análisis de manera conjunta -en los casos en los que resulte aplicable- no puede entenderse como una limitación a la independencia de la Entidad para adoptar las decisiones en las instancias aplicables.

Con respecto a los comentarios del señor José Erwin Galvis, debe decirse que, en general, los mismos tienen que ver más con las competencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que en todo caso entendemos que ya han sido socializados con dicho Ministerio. De cualquier modo, respecto de la solicitud para concertar una reunión de trabajo entre el gobierno y los ISP, cabe señalar que en el mes de junio de 2017 la CRC publicó los documentos "Revisión del Mercado Portador"<sup>6</sup> y "Revisión del Mercado de Datos Fijos"<sup>7</sup>, en los cuales puede encontrar con mayor detalle el análisis de competencia para cada operador mayorista y la relación de estos con el mercado de Internet fijo minorista. Adicionalmente,

<sup>6</sup> [https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/2017/actividades\\_regulatorias/mercados/170609\\_Portador\\_final\\_.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2017/actividades_regulatorias/mercados/170609_Portador_final_.pdf)

<sup>7</sup> [https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/2017/actividades\\_regulatorias/mercados/170517\\_mercados\\_datos\\_fijos\\_.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2017/actividades_regulatorias/mercados/170517_mercados_datos_fijos_.pdf)

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 11 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

estamos atentos a generar los espacios de discusión que se estimen necesarios para aclarar el contenido y resultados de tales análisis. Por otro lado, respecto del tema de alternativas para el bloqueo de pornografía infantil, debe decirse que la regulación en Colombia en materia de neutralidad de red ha adoptado desde el 2011 una aproximación que, como piedra angular, se preocupe por el consumidor y su elección en la forma como desee determinar la utilización de su acceso a Internet -sin violar las prohibiciones expresas sobre el tema, como es el caso en Colombia del acceso a material pornográfico que involucra a menores- y, asimismo, permita la estructuración de modelos de negocios por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso de Internet para que no solamente se incentive el despliegue y uso del acceso a Internet en Colombia a través de nuevos modelos de negocios, sino también se potencialice la creación de ecosistemas de creación y desarrollo de contenidos y aplicaciones locales en el país que fomenten el interés de los consumidores colombianos para estar conectados en Internet.

La señora Magda Carolina Forero sugiere la expedición de una sola factura electrónica que reúna todos los servicios públicos que pagan los usuarios, sobre lo cual debe decirse que la CRC no ostenta competencias para definir alguna condición aplicable a la facturación en servicios públicos diferentes a los de comunicaciones, y en tal sentido no puede establecerse alguna condición de este tipo a prestadores de servicios públicos de otros sectores. En todo caso, cabe mencionar que el Régimen de Protección a los Usuarios de servicios de comunicaciones ya incorpora disposiciones según las cuales se da prelación al envío de la factura a través de medios electrónicos, respetando de todos modos la libre elección del usuario en caso que opte por recibirla a través de medios físicos.

TELEFÓNICA se refiere al énfasis que realiza la CRC en los temas de Economía Digital, que en su opinión hacen que se desvíe la atención de otros temas que debería la CRC atender en el corto plazo, refiriéndose de manera específica a la actuación particular que se viene adelantando para la solución de las problemáticas identificadas en el mercado móvil. Al punto, se aclara que la agenda regulatoria no incluye alguna actividad sobre el particular, por cuanto se trata de un tema que ya viene siendo desarrollado, y que se espera culmine en la primera parte del año 2018, lo cual también responde al comentario de TIGO-UNE donde solicita que se culmine la actuación administrativa. En todo caso, como lo ha establecido la CRC en oportunidades anteriores, el hecho de no incluir alguna actividad en la agenda regulatoria, no implica que no se vaya a realizar determinada actividad, como sucede en el presente caso. En adición a lo anterior, se sugiere consultar la respuesta dada en la Sección 2, respecto de las competencias que desarrolla la CRC en su actuar.

Así mismo, respecto al comentario de TELEFÓNICA sobre las referencias internacionales, es importante resaltar que la revisión se hace con el ánimo de identificar tendencias en los mercados, perspectivas y prácticas regulatorias de otros países. Los temas recurrentes en los países consultados, a pesar de las diferencias en materia de competencia y las posiciones del NRI, tienen que ver con la necesidad de la inversión en redes de última generación, la necesidad de garantizar el acceso a internet a todos los ciudadanos como pieza fundamental del acceso y la promoción de la economía digital, los retos planteados por la aparición de los OTT y la relevancia e impacto en las medidas regulatorias de la economía digital.

Finalmente, respecto del comentario de TIGO-UNE para eliminar la regla de remuneración por el acceso a la Operadores Móviles Virtuales, se recuerda que el principio de "Uso eficiente de la infraestructura y de los

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 12 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

recursos escasos<sup>8</sup> se enfoca al fomento del despliegue y uso eficiente de la infraestructura para la provisión de redes de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se puedan prestar, así como a la promoción del óptimo aprovechamiento de los recursos escasos con el ánimo de generar competencia, calidad y eficiencia, en beneficio de los usuarios, e incluye diferentes condiciones bajo las cuales debe darse su aplicación. Así, teniendo en cuenta que el concepto de costos de oportunidad se refiere al valor de la mejor alternativa posible a la que se renuncia para llevar a cabo una acción o decisión económica, el planteamiento realizado para la remuneración del acceso a OMV se enmarca plenamente en dicho concepto, y en el principio de la Ley 1341 de 2009 al que se hace referencia.

## 2. Alcance de las competencias de la CRC

### 2.1. ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INTERNET

Afirma que la CRC no tiene competencias para la definición de mercados relevantes en la economía digital, pues la determinación de mercados en la economía digital significaría definirlos también en la economía en general. Aduce que esto se debe a que la economía es o está migrando a ser una economía digital, por lo tanto, podría resultar fuente de incertidumbre que una entidad del sector de telecomunicaciones esté definiendo mercados de la economía en general, aun teniendo en cuenta que para su funcionamiento dichos mercados han implementado herramientas tecnológicas que los promueven o generan. En esta misma línea afirma que, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 19 y 22 de la Ley 1341 de 2009, las potestades regulatorias de la CRC se limitan a los mercados que involucren la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, por lo cual se considera que la intervención de la CRC en temas concernientes a la economía digital y específicamente a los servicios OTT, no es competencia de la entidad. Además, considera suficiente la aplicación de un régimen ex post de libre competencia por parte de la SIC frente al tema.

### 2.2. ANDI

En relación con la revisión de tendencias regulatorias para la economía digital, la ANDI afirma que la CRC no tiene competencias en la regulación de servicios por internet, por lo cual esta iniciativa podría estar afectando la libertad de empresa y de mercado. Afirma que la CRC debería enfocarse en desregular y lograr un campo de juego equilibrado para agentes que ofrezcan servicios que comparten las mismas características, por lo que solicita eliminar este punto del proyecto de agenda regulatoria.

Por su parte, en lo que tiene que ver con los retos de la definición de mercados en la economía digital, reitera que la CRC no es la entidad competente para definir temas y regular mercados en la economía

<sup>8</sup> "El Estado fomentará el despliegue y uso eficiente de la infraestructura para la provisión de redes de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se puedan prestar, y promoverá el óptimo aprovechamiento de los recursos escasos con el ánimo de generar competencia, calidad y eficiencia, en beneficio de los usuarios, siempre y cuando se remunere dicha infraestructura a costos de oportunidad, sea técnicamente factible, no degrade la calidad de servicio que el propietario de la red viene prestando a sus usuarios y a los terceros, no afecte la prestación de sus propios servicios y se cuente con suficiente infraestructura, teniendo en cuenta la factibilidad técnica y la remuneración a costos eficientes del acceso a dicha infraestructura. Para tal efecto, dentro del ámbito de sus competencias, las entidades del orden nacional y territorial están obligadas a adoptar todas las medidas que sean necesarias para facilitar y garantizar el desarrollo de la infraestructura requerida, estableciendo las garantías y medidas necesarias que contribuyan en la prevención, cuidado y conservación para que no se deteriore el patrimonio público y el interés general."

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 13 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



digital, puesto que las funciones de la CRC son claras en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009 con respecto a la regulación de mercados de telecomunicaciones, y esta iniciativa iría en contravía de la promoción de nuevos negocios y el desarrollo de la innovación. En tal sentido sugiere retirar esta iniciativa del proyecto de agenda regulatoria.

### 2.3. ANTV

Considera que se debe revisar el propósito que tendrán los estudios que adelantará la CRC en torno a los temas de economía digital, ya que dentro de las competencias de la entidad no se encuentran el desarrollo de políticas públicas y, particularmente, de economía digital, en especial después de la creación del viceministerio de economía digital.

### 2.4. CCCE

Frente a los retos de la definición de mercados en la economía digital, indica que no es claro cuáles son las competencias de la CRC para definir mercados en un entorno de economía digital. Las competencias de la CRC son en el sector de las telecomunicaciones y el simple hecho que existan nuevos canales o herramientas tecnológicas no implica que la CRC tenga que definir mercados para ese entorno digital. Es así que solicita que la CRC limite su campo de acción a las funciones otorgadas en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009.

### 2.5. Consejería Distrital de TIC – Alcaldía de Bogotá

Invita a la CRC a consultar el estudio de economía digital elaborado por dicha Consejería, y hace un llamado para que se involucren actores gubernamentales de primer nivel (DNP, MinCIT, Minhacienda) para la alineación de los temas de economía digital, que permitan con una política unificada que favorezca al país, evitando posiciones contradictorias que generen efectos negativos.

## RESPUESTA DE LA CRC

En primer lugar, es preciso recordar que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son un insumo fundamental para los servicios, aplicaciones y modelos de negocio dentro de la economía digital, por lo cual, reconocer y aprovechar la relación entre competencia, inversión e innovación en un mercado convergente se constituye en un desafío fundamental para esta Comisión. Lo anterior atendiendo a que la convergencia está cambiando las dinámicas y las relaciones entre los distintos agentes del entorno digital y por esta razón la CRC debe analizar de manera holística el fenómeno de la economía digital, el cual no se trata de que una dinámica coyuntural, sino que impactará cada vez con mayor profundidad todos los sectores de la economía. No hacerlo así conllevaría a un desconocimiento de las necesidades actuales y del futuro del sector, así como la potencial toma de decisiones que no reconozcan la totalidad de las condiciones a las que se enfrentan los agentes.

Adicionalmente, debe aclararse que el propósito del proyecto denominado "*Hoja de Ruta Regulatoria para el Desarrollo de la Economía Digital*" no tiene como objetivo el desarrollo de políticas públicas, sino la estructuración de un horizonte a 2022 que permita a la CRC vislumbrar el camino para desarrollar un marco regulatorio dinámico, el cual reconozca, los desafíos transversales planteados por la economía digital.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 14 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Ahora bien, esta Entidad reconoce que debido a la transversalidad de la Economía Digital, algunos de los retos mencionados deben ser acometidos desde entidades diferentes a la CRC. Es así como, de las 20 acciones y proyectos identificados, 6 serán liderados por la CRC dentro de sus competencias, y el resto se convierten en recomendaciones y propuestas para el resto de la institucionalidad nacional.

Por otra parte, se debe mencionar que el propósito del proyecto en mención no es la definición de mercados, puesto que, si bien se plantean análisis y desarrollo de metodologías para el estudio de mercados de múltiples lados, los mismos se enmarcan dentro de proyectos regulatorios sectoriales. En suma, el resto de acciones y proyectos que exceden las competencias de la CRC se convierten en recomendaciones y propuestas para otros agentes conforme al marco de sus competencias.

En esta línea, varios reguladores internacionales han desarrollado diversos estudios, tal como es el caso de BEREC, quien publicó en el año 2015 el estudio denominado *"Regulatory Challenges in a new Digital Ecosystem"*; OFCOM quien publicó en el año 2017 la declaración denominada *"UK's digital economy must be built on fair foundations"*; e IMDA, regulador de Singapur, quien en el año 2017 publicó el estudio denominado *"Infocomm Media Industry Transformation Map"*, por mencionar algunos ejemplos.

Finalmente, frente al comentario de la 2.5. Consejería Distrital de TIC, la CRC considera el estudio referido como un insumo fundamental para entender el ecosistema digital de la ciudad, constituyendo entonces precedente positivo importante para el desarrollo de políticas públicas en la materia. Así mismo, es clara la necesidad de involucrar todas las partes interesadas en el desarrollo de la política pública y regulatoria de la Economía Digital. En esta misma línea, el estudio publicado por esta Entidad denominado "Hoja de Ruta de la Economía Digital" identificó esta necesidad de coordinación como uno de los retos a abordar para aprovechar las oportunidades que plantea la economía digital (dentro de los que se encuentra la reducción de la brecha digital como política integral del sector TIC), y se propone específicamente la creación de un Comité Intersectorial para el desarrollo de la economía digital, donde participarían como miembros ordinarios DNP, MinCIT y MinHacienda.<sup>9</sup>

### 3. Análisis de Impacto Normativo

#### 3.1. ANDI

Considera que el principal desafío para la CRC es que cada una de las regulaciones a expedir se evalúen mediante la metodología RIA ya que de esta forma se garantizaría que las decisiones de la CRC se deban exclusivamente a criterios de maximización, eficiencia y bienestar de los usuarios.

#### 3.2. ANDESCO

Resaltó y consideró relevante la implementación de un AIN para todas las iniciativas regulatorias.

<sup>9</sup> Proyecto de Decreto de creación del Comité Intersectorial para el Desarrollo de la Economía Digital: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-61124.html>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 15 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



### 3.3. CLARO

En materia de flexibilidad regulatoria enfocada en regulación ex post y simplificación regulatoria, llama la atención a la CRC sobre la necesidad de hacer una revisión juiciosa de simplificación e integración regulatoria. En donde se hace necesario la implementación del Análisis de Impacto Regulatorio – RIA- en todas las decisiones normativas/ regulatorias del Gobierno Nacional, que permita realizar un análisis costo/beneficio de todas las medidas, este análisis proveerá información relevante y oportuna, que permitirá definir si la regulación planteada impone cargas excesivas, brinda seguridad jurídica y contribuye o no al desarrollo económico, a la competitividad del sector y al bienestar del consumidor.

### 3.4. DIRECTV

Considera que el desafío principal para la CRC en el año 2018 será la revisión de cada una de las reglamentaciones vigentes y llevar a cabo la implementación del AIN para evaluar su viabilidad

### 3.5. Telefónica

Señala que la falta de intervención concreta (refiriéndose a la aducida concentración de mercado de CLARO) tampoco se compadece con la referencia del documento al Análisis de Impacto Normativo – AIN, pues aunque ya se han identificado los problemas, *con causas y consecuencias*, la Agenda 2018 no formula ninguna actividad en el marco de competencias de la Comisión.

## RESPUESTA DE LA CRC

Esta Comisión reitera su compromiso en el sentido que las iniciativas regulatorias de alto impacto que se adelanten cumplirán con lo establecido en el CONPES 3816 “Mejora normativa: Análisis de Impacto”. En ese orden de ideas, hasta el momento se han desarrollado dos pilotos de AIN para los proyectos de definición de banda ancha y para el reglamento interno de redes de telecomunicaciones -RITEL-. Estos pilotos han permitido trabajar en la forma en la que se deben identificar problemas, causas y consecuencias, al igual que en las alternativas regulatorias determinando los costos y beneficios probables de las mismas. De igual forma, estos pilotos han servido como instrumento regulatorio útil que han proporcionado información valiosa para la toma final de decisiones. Paralelo a los pilotos, internamente la entidad ha desarrollado herramientas tanto cuantitativas como cualitativas que permitirán abordar de mejor manera la etapa de formulación de problemas, asignación de equipos de trabajo y consultas con el sector en los nuevos proyectos y actividades regulatorias. Todas estas iniciativas muestran el compromiso de la CRC de utilizar el AIN como mecanismo central en la toma de decisiones regulatorias para así tener un marco comprensivo que permita analizar todas las opciones posibles y las consecuencias que las mismas puedan tener. También es importante tener en cuenta que dentro del análisis de dichas opciones, un escenario a considerar en cualquier iniciativa a desarrollar es el de “no hacer nada” o eliminar medidas regulatorias, cuando sea necesario limitar la intervención.

## 4. Situación actual de la Industria, disminución de cargas y desregulación

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 16 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

#### 4.1. ANDI

Insta a la CRC para que no sea ajena a la coyuntura macroeconómica y para que las iniciativas se encuentren en línea con el contexto macroeconómico de la industria, para así evitar cargas innecesarias, teniendo en cuenta que cualquier actividad regulatoria parte de análisis económicos sobre estructuras y fallas de mercado que necesariamente se encuentran impactados por efectos microeconómicos y macroeconómicos.

#### 4.2. ASOMÓVIL

Considera esencial que, al momento de abordar la planeación de la agenda regulatoria, la CRC tenga como presupuesto la recesión que enfrenta la industria de telecomunicaciones, con el fin de definir ejes de acción orientados a su reactivación. Señala que, de acuerdo con las cifras del DANE, el PIB del sector completa 8 trimestres consecutivos con crecimientos negativos, consecuencia de variables tanto endógenas como exógenas a la industria (caída de ingresos, tipo de cambio, etc.), que han impactado fuertemente las inversiones, que la transformación de los servicios en donde los datos están reemplazando a los servicios tradicionales de voz, y que el surgimiento de nuevos actores en el ecosistema (OTT) que no se encuentran sujetos a altas cargas impositivas, regulatorias, contraprestaciones e inversiones en infraestructura.

#### 4.3. CCCE

Solicita que el actuar de la CRC este dirigido a promover la inversión actual y futura de los actores de la economía digital. De igual forma, que reconozca los esfuerzos de inversión que han adelantado todos los participantes de la economía digital y que a través de la desregulación promueva la libre competencia.

Plantea la necesidad de que se realice un proyecto de simplificación normativa que aliviane las cargas de los operadores ya que el exceso de regulación está teniendo efectos negativos sobre la competitividad de las empresas y está generando inseguridad jurídica para nacionales y extranjeros.

#### 4.4. CCIT

Considera importante que la Comisión tenga presente la desaceleración del sector, como respuesta a la desaceleración de la economía del país, que ha afectado de manera directa a todos los sectores de la economía, y más específicamente al sector TIC que en los últimos dos años ha decrecido. Sugiere que el marco regulatorio que cree la entidad debería velar por un proyecto de desregulación y simplificación normativa, indicando que la Resolución 5050 de 2016, *"por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la CRC"* contiene 714 páginas con regulaciones que hoy en día no solo se encuentran desactualizadas sino que son innecesarias en el marco tecnológico actual. Afirma que dicha iniciativa de simplificación debe encargarse de aliviar las excesivas cargas con las que actualmente cuentan los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones realizando un análisis de RIA, que permita determinar la necesidad, y pertinencia de la regulación que se pretenda expedir. Por otro lado, considera importante evaluar la posibilidad de ampliar la obligación de reporte de información, a otros actores que componen el sector, de manera tal que la entidad cuente con la información pertinente a la hora de expedir la regulación.

#### 4.5. CLARO

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 17 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Manifiesta que el sector TIC desde hace varios años ha disminuido notoriamente su dinamismo económico, es así como en los últimos 8 trimestres consecutivos, el sector ha presentado tasas de crecimiento negativas, generadas, entre otras razones por la ausencia de incentivos a la inversión y competencia en infraestructura, evidenciadas en un entorno e en el cual un operador soporta cargas asimétricas en materia tarifaria y de despliegue de infraestructura, mientras que los demás concurrentes aprovechan la regulación asimétrica para reducir compromisos de capex. Por lo anterior, se solicita una política pública que reactive y dinamice la industria TIC desacelerada para revertir del decrecimiento del sector.

#### 4.6. ETB

Pone de presente que la crisis actual ha agudizado la concentración del mercado y las cargas regulatorias actuales no se compadecen con la necesidad de invertir en un entorno de economía digital. Se requiere promover la competencia, la inversión privada y disminuir barreras de entrada. Es importante que cada proyecto se revise teniendo presente los efectos sobre los operadores que no tienen posición dominante y los efectos sobre la inversión.

Considera importante que se establezca un marco normativo coherente, flexible y no discriminatorio entre los actores de la economía digital, en el que se considere la revisión de la regulación actual.

#### 4.7. Telefónica

Indica que la CRC no puede desconocer la difícil situación económica por la que atraviesa el sector, completando 8 trimestres continuos de decrecimiento. Afirma que el regulador debe incorporar una visión amplia al respecto, teniendo en cuenta que la sostenibilidad del sector de telecomunicaciones en Colombia trasciende las tendencias mundiales del comportamiento de estos mercados, y que -tal como lo afirma la misma Comisión en términos de aspectos regulatorios-, el mercado colombiano sigue sus propias dinámicas por lo que la normatividad debe adaptarse a su realidad. Señala que esto mismo debe ser tenido en cuenta al evaluar el desempeño económico del sector, en donde el marco regulatorio también debe ser un factor fundamental que se ajuste a sus necesidades.

Presenta información a partir de la cual cataloga la situación como “preocupante”, puesto que la industria de telecomunicaciones se encuentra decreciendo consistentemente y un cambio repentino en esta tendencia resulta altamente improbable, situación que se agrava si se tiene en cuenta que las proyecciones de crecimiento económico para Colombia no superan el 2% para 2017 y el 2,5% para el 2018, lo cual indica que una senda de crecimiento más favorable para el sector no provendrá de las condiciones macroeconómicas sobre el consumo público y el consumo de los hogares, que se mantendrán bajas los próximos años y que profundizan la crisis del sector. Por ello, considera que se requieren entonces planes de choque a nivel regulatorio y normativo que le permitan a la industria liberar recursos para invertir y repuntar en su desempeño.

Agrega que, “resulta aún más alarmante” que pese al buen comportamiento del subsector de transporte (5%), el sector de transporte, almacenamiento y comunicaciones tenga un modesto crecimiento que apenas alcanza el 0,2%, lo cual indicaría que, si bien el subsector con más peso en esta rama es el de comunicaciones, ni siquiera un comportamiento muy por encima del promedio de la economía por parte de

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 18 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

los otros subsectores lograría neutralizar la caída de la industria de telecomunicaciones. Afirma entonces que las consecuencias de la crisis del sector impactan gravemente el desempeño del agregado de la economía colombiana.

A partir de lo expuesto, señala que las autoridades regulatorias no pueden desconocer que las directrices a las que se encuentra sujeta la actividad económica pueden actuar como un potente catalizador de la inversión, o pueden restringirla a sus niveles más bajos, por lo que la CRC debe tener en cuenta que su agenda impacta directamente las expectativas del mercado y con ello las decisiones privadas sobre proyectos productivos. De este modo, afirma que la Comisión debe evaluar su marco regulatorio y cómo este puede contribuir a la reactivación del sector, incorporando también los Análisis de Impacto Normativo de manera generalizada, así como robustos análisis técnicos sobre requerimientos económicos que pesan sobre la industria.

#### 4.8. TIGO-UNE

Solicitan a la CRC, que en su rol de regulador de las condiciones de mercado y la prestación de los servicios de TIC, adelante una revisión integral de las cargas que deben afrontar tanto los prestadores como los usuarios a nivel nacional y territorial, con la finalidad de que sea un punto de partida de políticas públicas enfocadas a su reducción de dichas cargas, o por lo menos a su revisión en tanto ellas vienen afectando el despliegue de las redes, el avance de los servicios.

#### 4.9. VIRGIN MOBILE

Apoyan y celebran la intención de las CRC de adoptar decisiones de desregulación. Igualmente solicitan tener siempre presente el desempeño de la economía y el sector al momento de expedir normas regulatorias, pues se pueden imponer excesivas cargas regulatorias que impactan negativamente las capacidades del sector y finalmente no hay consecuencias sobre los objetivos de políticas regulatorias. Se cita como ejemplo la política de *Seguridad y lucha contra la Criminalidad*, que impuso una carga importante sobre los operadores, pero se considera ha tenido un impacto marginal sobre el nivel de hurto.

### RESPUESTA DE LA CRC

En primer lugar, es importante señalar que, de acuerdo con un análisis de la situación económica del país realizado por el DNP, la inversión como porcentaje del PIB pasó de 24.5% en el 2010 a 27.5% al 2017. Este comportamiento de la inversión es el reflejo de un buen manejo macroeconómico y confianza en el país. No obstante, vale la pena reconocer que en los últimos tres años el coeficiente de inversión ha disminuido (aunque sigue siendo alto) principalmente producto de la menor inversión extranjera directa en minas y petróleo. Esto ha llevado a que se promueva la inversión en infraestructura vial como estrategia contra cíclica para revitalizar la inversión en el país.

También vale la pena agregar que Colombia es el tercer país en recibir inversión extranjera, sólo superado por México y Brasil, lo que puede verse como señal de las garantías y reglas de juego claras que se brindan a los inversionistas en el país, visto entonces como un buen sitio para atraer capitales extranjeros por cuanto presenta buenos indicadores y clima para la inversión. En esta línea, a manera de referencia, en el último

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 19 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

trimestre de 2016 las conexiones a 4G en internet pasaron de tener una participación de 21% en el mismo período de 2015 a 31% a finales del año pasado, y el número de equipos que tienen los colombianos para conectarse a banda ancha aumentó 15 puntos entre 2015 y 2016, al pasar de 54,5 a 69.

No obstante lo anterior, y en línea con los comentarios remitidos por diferentes agentes, la CRC no puede desconocer que las cifras del Sector reflejan una contracción en los últimos trimestres, en el marco de lo cual se resalta la importancia de la simplificación normativa como factor que estimule la inversión en infraestructura, lo que a su vez tendrá un impacto positivo sobre el crecimiento económico y el bienestar del consumidor. Es así como el principal rol del regulador -en lo que respecta al sector de TIC-, se concentra en contar con un marco regulatorio que promueve la competencia en todos los niveles de la cadena de valor del ecosistema digital, lo que está orientado a redundar en un clima favorable a la inversión para los agentes tanto establecidos como para los potenciales entrantes. Dicho rol del regulador, en todo caso, debe estar siempre alineado con las políticas del Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Tecnología de Información y las Comunicaciones de tal manera que los inversionistas cuenten con la certeza de que el regulador no desarrollará acciones regulatorias que choquen con tales lineamientos de política sectorial.

En línea con lo anterior, la CRC en su quehacer regulatorio contempla como una de las variables principales para tener en cuenta en el desarrollo de cada proyecto regulatorio, el impacto que puede tener éste en la inversión como parte del Análisis de Impacto Normativo (AIN) previo a la determinación de la misma.

Sumado a esto, es importante tener en cuenta que el fenómeno de la convergencia en el sector de las TIC ha generado y continuará haciéndolo, la entrada de más jugadores al mercado lo que lleva a una mayor presión por innovación que redunde en aumentos en los niveles de inversión. Esto se da porque los actores tradicionales se ven crecientemente bajo presión para diferenciarse a través de inversiones en infraestructura nueva y tecnología.

La CRC es consciente que, para aprovechar las diferentes ganancias de bienestar, la política regulatoria debe poner atención al mercado y a los cambios tecnológicos y considerar la desregulación como un mecanismo para generar incentivos para que los diferentes agentes inviertan en infraestructura nueva. A este respecto, tal y como se observa en la lista de proyectos de la agenda regulatoria definitiva, la CRC contempla, como uno de los componentes claves por el impacto que dicho proyecto tiene como dinamizador y catalizador de la política sectorial, una iniciativa denominada "Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC", mediante la cual se pretende efectuar una revisión de diferentes apartes de la regulación que no han sido objeto de modificación en los últimos años, y que por obsolescencia normativa y pertinencia no sean requeridos.

Tal y como lo ha señalado la Comisión en otras ocasiones hay que privilegiar que la competencia se dé a través de la conquista de los usuarios. También hay que promover que haya más información para el usuario con el fin de que quien se destaque en servicio, calidad y atención al cliente sea quien más llame la atención, que sea el usuario quien tome la decisión dependiendo de las tarifas, planes, servicio y calidad que ofrecen los operadores en el mercado.

## 5. Eje temático de Bienestar de los usuarios

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 20 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

### 5.1. ACIEM

ACIEM considera que debe establecerse un parámetro regulatorio, mediante el cual de forma automática, se generen sanciones por la acumulación de quejas en proporción al tamaño del proveedor, de modo que pasado un límite de quejas/usuario se activen dichas sanciones. Lo anterior instaría al proveedor a realizar una labor preventiva con el fin de mantener satisfechos a los usuarios con los servicios y evitar que el usuario ejerza el derecho de queja, independiente de si ella resulta o no a su favor. Este tipo de mecanismos ya es utilizado en otros países con excelentes resultados.

En esta línea, sugiere fortalecer conjuntamente con la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) las acciones de vigilancia y control evitando abusos de los operadores de telecomunicaciones en la prestación de los servicios de voz, datos y/o video.

### 5.2. ANDESCO

Solicita la remisión de los elementos y contenidos necesarios relacionados con la divulgación del Régimen de Protección a Usuarios a los operadores afiliados a su organización, de tal manera que se puedan adelantar los ajustes necesarios en las páginas web respectivas.

### 5.3. ANDIRED

Comenta que, para lograr cumplir a cabalidad con las condiciones pactadas en el contrato de aporte y la regulación de usuarios (Resolución CRC 5111 de 2017), Andired unió esfuerzos con la sociedad Infraestructura y Servicios de Colombia SAS para ofrecer en las regiones que se están beneficiando con el Proyecto de Conectividad de Alta Velocidad (PNCV), no solo condiciones mucho más exigentes que las regulatorias sino inversiones adicionales para alcanzar mayor cobertura. Manifiesta que existen obligaciones cuya revisión no está prevista en la agenda regulatoria pero sí fueron contempladas en la actual norma, como la no apertura de oficinas físicas de atención cuando existan canales de atención virtual suficientemente idóneos que permitan cumplir con el objetivo principal (bienestar de los usuarios), de igual forma, otras como la inclusión en el RPU de los contratos que se firman con empresas consideradas micro o pequeñas en los términos de la Ley 590 de 2000, se convierte en un obstáculo para buscar pequeños ISPs que puedan convertirse en comercializadores locales del servicio de acceso a Internet. Propone entonces que, al igual que se hizo en su momento con los Operadores Móviles Virtuales (OMVs), se incluya en la Agenda una revisión a la Resolución CRC 5050 que consagre la excepción para zonas en donde la operación por sí sola no es rentable y cualquier inversión no contemplada, altera el modelo pactado en los contratos suscritos, siempre que se cuente con los canales alternativos aprobados por la regulación.

### 5.4. CLARO

Solicita revisar la pertinencia de mantener indicadores de calidad "subjetivos" obtenidos desde el punto de vista de la percepción de los usuarios, dado que los mismos pueden llegar a generar distorsión respecto a los indicadores objetivos y técnicamente soportados.

### 5.5. ETB

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 21 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



Plantea que no es suficientemente clara la forma, las medidas y la duración que deben tener las publicaciones incluidas en la Resolución 5111 de 2016, y propone que se continúen con las mesas de trabajo de manera tal que se puedan alcanzar los objetivos propuestos. De igual forma requiere que se aclaren y revisen los siguientes puntos del RPU: a) la necesidad de verificación por parte del auditor externo del reporte de PQR, lo cual debería reevaluarse evidenciando la carga que esto representa para los PRST; y b) la no distinción entre los recursos de reposición y apelación en los formatos de PQR, sin hacer la separación respectiva de acuerdo con la normatividad vigente.

Sobre el centro de análisis del comportamiento de los usuarios de telecomunicaciones, resalta que este tipo de análisis no puede ser la fuente para que el regulador u otras autoridades concluyan que un operador presta sus servicios de manera ajustada. Agrega que los operadores ya cuentan con indicadores de calidad ampliamente desarrollados y en ese sentido los estudios de percepción no pueden ser usados como causa de investigaciones o sanciones. De igual forma señala que los resultados de las mediciones se deben socializar directamente con los operadores interesados y no de manera pública ya que esto iría en contra de la libre competencia.

## 5.6. GLOBENET

Afirma que continúa la preocupación de los proveedores de acceso a nivel mayorista frente a la entrada en vigencia de la Resolución CRC 5111 de 2017, aduciendo que el régimen de protección al usuario se convierte en una barrera para poder ampliar sus ofertas a pequeñas y micro empresas, dado que en acceso a Internet difícilmente puede ser una solución desarrollada a la medida de cada cliente en los términos del artículo 2.1.1.1. de la Resolución CRC 5050, por lo que se hace casi imposible pactar la exclusión del RPU. Agrega que, especialmente en poblaciones medianas, está creciendo la oferta para ISP que desean comercializar en sus regiones, con una considerable disminución de precios, pero el riesgo de temas como los recursos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, las cláusulas de permanencia, el régimen de reportes, entre otros, impide abordar de manera directa a empresas consideradas micro o pequeñas en los términos de la Ley 590 de 2000. Por ello sugiere que se analice la posibilidad de pactar la exclusión del RPU sin atención al tamaño de la empresa cuando el servicio sea ofrecido para otro ISP, el cual puede decidir los términos de su contrato en cuestiones de precio y permanencia.

En línea con lo anterior, comenta que los trámites de Peticiones, Quejas y Reclamos/Recursos también representan una barrera, especialmente en lo relacionado con las garantías al usuario, diseñadas para la atención de clientes finales, que no se compadecen con una operación mayorista, la asignación de Código Único Numérico (CUN), el otorgamiento de recursos y los silencios positivos afectan la posibilidad de acceder a estos mercados; así mismo afirma que la obligación de tener en todos los departamentos del país en que se ofrezca el servicio oficinas físicas hace inviable la operación, dado que normalmente un operador a nivel mayorista como Globenet no tiene más de cinco clientes por departamento en virtud a que su oferta está orientada a ISP.

## 5.7. Telefónica

Considera que en el análisis del comportamiento de los usuarios debe incluirse el monitoreo a la sustituibilidad de productos tradicionales por los de las OTT, incluyendo además de los audiovisuales la

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 22 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



posible sustitución de voz y SMS. Refiere un análisis de la GSMA y Swiss Economics, que evalúa diferentes aproximaciones y propone los DCE (discrete choice experiments). Sugiere entonces que podría incluirse este tipo de mediciones, ya que se necesita una regulación prospectiva, que anticipe tendencias y proponga soluciones que promuevan el desarrollo de los mercados. OTT

Respecto a las mediciones de percepción de calidad desde el punto de vista de los usuarios, que viene realizando la CRC, manifiesta la importancia de que el regulador entregue los datos de las mediciones que realiza, refiriendo que si la intención es efectivamente una mejora en la prestación de los servicios, debe permitirse identificar en que sitios se presentaron los posibles inconvenientes y las circunstancias y escenarios en que pudieron presentarse. Comenta que estas mediciones que realiza la CRC solo representan una muestra de la información que obtienen los operadores en sus sistemas de gestión durante los 7 días de la semana, la 24 horas del día, por lo que es necesario que se advierta a los usuarios cuando se hace referencia a indicadores como llamadas caídas e intentos de acceso de voz, ya que de no realizarse se podría estar generando, no solo confusión a los usuarios sino también un fuerte impacto a la imagen de la compañía e incluso el ingreso de nuevos usuarios. Afirma que esto también amerita una revisión de la utilidad y permanencia de esta medida regulatoria, tratándose de mediciones distintas, con metodología y consecuencias diferentes, para un mismo indicador.

### 5.8. TIGO-UNE

Sugiere la inclusión de una temática asociada a ventas atadas y cláusulas de permanencia, en donde se realice un análisis sobre el impacto de la actual regulación en materia de cláusulas de permanencia y la afectación que esta pueda tener en el mercado móvil y el acceso de los usuarios a nuevas tecnologías.

### 5.9. VIRGIN MOBILE

Señala que, para lograr el total entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y operadores, y garantizando el ejercicio efectivo de sus derechos y la leal competencia entre los proveedores del servicio, deben darse las precisiones necesarias para que se logren los objetivos de simplicidad y claridad.

Por otro lado indica que, con el fin de identificar las problemáticas y oportunidades de mejora de los indicadores de RPU y calidad, se requiere un trabajo conjunto y continuo con los operadores.

## RESPUESTA DE LA CRC

Frente al comentario expuesto por ACIEM, esta Entidad reitera como ya se explicó en el documento de respuesta a comentarios que acompañó la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, que *"la CRC no cuenta con competencias de vigilancia y control, para determinar las condiciones en que proceden las sanciones por incumplimientos a la regulación, así como tampoco por el número de quejas que puedan presentar los usuarios"*<sup>10</sup>.

<sup>10</sup>[https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/2016/Actividades\\_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO\\_RESPUESTA\\_COMENTARIOS\\_FI\\_NAL\\_RPU.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO_RESPUESTA_COMENTARIOS_FI_NAL_RPU.pdf). Página 16

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 23 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Respecto a la solicitud de ANDESCO, se aclara que los mensajes y las piezas gráficas que deberán ser publicados por los operadores, atendiendo a las obligaciones de divulgación del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se encuentran dispuestas a través de los enlaces indicados en dicha norma.

En relación con el comentario presentado por GLOBENET y la propuesta formulada por ANDIRED, respecto a la consagración de una excepción al cumplimiento de la obligación en cabeza de los operadores de contar con oficinas físicas de atención a los usuarios, cuando se trate de zonas donde la operación no es rentable, es pertinente aclarar en primer lugar que la excepción dispuesta para los operadores móviles virtuales, no sólo tuvo en cuenta los costos en que incurrieran estos operadores, sino a su vez que el beneficio obtenido por los usuarios era muy bajo, atendiendo al poco uso que daban a este canal y la naturaleza de la interacción del operador – usuario en la prestación del servicio bajo la modalidad de operación móvil virtual.

Siendo esto así, en ningún caso se puede considerar únicamente el costo o la rentabilidad que implica para los operadores dar cumplimiento a una obligación, para modificar los derechos con que cuentan los usuarios de servicios de comunicaciones. Ahora bien, no obstante lo anterior tal y como se explicó en el documento de respuesta a comentarios que acompañó la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017 *"la CRC incorporará un indicador de satisfacción al usuario que debe ser dispuesto en cada medio de atención al usuario; lo cual permitirá evaluar la pertinencia y conveniencia de eliminar dicha obligación de contar con oficinas física, atendiendo a que los otros medios de atención logren satisfacer las necesidades de los usuarios y adicionalmente si el respectivo operador cuenta con la opción de efectuar la totalidad de trámites a través de medios digitales"*<sup>11</sup>.

Respecto al comentario de CLARO en el cual solicita revisar la pertinencia de mantener indicadores de calidad "subjetivos" obtenidos desde el punto de vista de la percepción de los usuarios, es de mencionar que esta Entidad requiere para la toma de sus decisiones conocer las dinámicas que ocurren en el comportamiento y las percepciones de los usuarios, como insumo para adoptar las medidas pertinentes y adecuadas que conlleven al mejoramiento de la relación operador -usuario de servicios de comunicaciones. Ahora bien, es de aclarar que con ocasión del desarrollo del denominado "Centro de Análisis del Comportamiento de los Usuarios de Comunicaciones", no solo se publicarán las mediciones subjetivas realizadas por esta Entidad, sino a su vez las mediciones objetivas de calidad, lo cual permitirá al usuario contar con información amplia y suficiente para tomar decisiones de consumo de acuerdo con sus necesidades.

Frente a los comentarios expuestos por ETB, respecto a la necesidad de verificación por parte de un auditor externo de las mediciones del indicador de satisfacción al usuario de los medios de atención, es de recordar tal y como ampliamente se explicó en el documento de respuestas a comentarios que acompañó la Resolución CRC 5197 de 2017<sup>12</sup> que *"si bien existen operadores con departamentos de auditoría interna consolidados, con estatus organizacional y políticas de gobierno corporativo adecuadas para garantizar la*

<sup>11</sup>[https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/2016/Actividades\\_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO\\_RESPUESTA\\_COMENTARIOS\\_FINAL\\_RPU.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO_RESPUESTA_COMENTARIOS_FINAL_RPU.pdf). Páginas 253 y 254

<sup>12</sup>[https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/2016/Actividades\\_regulatorias/NuevoRPU/coment\\_ajustes/DOCUMENTO\\_RESPUESTA\\_COMENTARIOS\\_FINAL.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/coment_ajustes/DOCUMENTO_RESPUESTA_COMENTARIOS_FINAL.pdf). Página 8.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 24 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

*objetividad y competencia técnica, también es cierto que otros operadores carecen de departamentos de auditoría interna dedicados o de políticas de gobierno corporativo que garanticen la independencia. Es así como ante la imposibilidad de garantizar los aspectos enunciados anteriormente, esta Comisión ha determinado que las auditorías externas son el método idóneo para garantizar la confiabilidad, autenticidad y exactitud del indicador propuesto*<sup>13</sup>.

Por otra parte, respecto al comentario presentado por ETB relacionado con la posibilidad que tiene el usuario de interponer recurso de reposición y en subsidio de apelación, frente a las respuestas dadas por el operador a las solicitudes o quejas que presente, es de aclarar en primer lugar que esta posibilidad no fue una disposición regulatoria sino un mandato legal, contenido en la Ley 1341 de 2009; y en segundo lugar, que el Formato de presentación de PQR no fue objeto de modificación por parte de la Resolución CRC 5111 de 2017.

En relación con el comentario referente al Centro de Análisis del Comportamiento de los Usuarios de Comunicaciones, es de aclarar la importancia que dicha actividad tiene para la CRC, en tanto permitirá recolectar y analizar la información con que se cuenta y con la que se contará, respecto de la calidad y el relacionamiento de los operadores con los usuarios, conociendo así las problemáticas, interpretaciones, opiniones, carencias y fortalezas de la regulación expedida por esta Entidad en materia de calidad y protección de los derechos de los usuarios. Ahora bien, esta información constituye uno de los insumos con los cuales contará la CRC para la toma de decisiones, no siendo el único pues a su vez se requieren adelantar los correspondientes análisis jurídicos, económicos y técnicos para fundamentar y sustentar las correspondientes decisiones.

Respecto a los comentarios presentados por GLOBENET, referentes al ámbito de aplicación del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, es pertinente recordar tal y como se explicó en el documento de respuesta a comentarios que acompañó la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, que con esta nueva regla dispuesta en el ámbito de aplicación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se busca que no se excluya de este régimen a clientes microempresarios y pequeñas empresas, *"quienes de manera general no tienen la posibilidad de negociar las condiciones técnicas, económicas y jurídicas de sus contratos, ni las características del servicio o de la red. Así mismo, circunstancias en las que, habiendo negociado un solo aspecto, como el precio, se excluyeran del régimen todas las demás disposiciones del contrato, sin que en realidad todos los aspectos se hubieran negociado de manera particular"*<sup>14</sup>. Por otra parte, respecto al comentario asociado al trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos, se recuerda que el mismo fue dispuesto por la Ley 1341 de 2009, y que esta Entidad carece de competencias para modificar el mismo.

Frente al comentario presentado por TELEFÓNICA, según el cual considera que en el análisis del comportamiento de los usuarios debe incluirse el monitoreo a la sustituibilidad de productos tradicionales por los de las OTT, consideramos pertinente analizar la conveniencia de la realización de dichas mediciones, determinando así la procedencia de las mismas. En línea con lo anterior, es de mencionar que, en los

<sup>13</sup>[https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/2016/Actividades\\_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO\\_RESPUESTA\\_COMENTARIOS\\_FI\\_NAL\\_RPU.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO_RESPUESTA_COMENTARIOS_FI_NAL_RPU.pdf). Página 191.

<sup>14</sup>[https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/2016/Actividades\\_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO\\_RESPUESTA\\_COMENTARIOS\\_FI\\_NAL\\_RPU.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO_RESPUESTA_COMENTARIOS_FI_NAL_RPU.pdf). Página 44.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 25 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

estudios realizados en los años 2016 y 2017 respecto a los hábitos y consumos de los usuarios de servicios audiovisuales, ya han sido tenidos en cuenta estos nuevos servicios.

Respecto a la sugerencia expuesta por TIGO-UNE en relación con la inclusión de nuevos proyectos regulatorios, le recordamos que el contenido dispuesto en la agenda regulatoria es indicativo, razón por la cual en el transcurso del año se podrá dar inicio a nuevas actividades y proyectos regulatorios, en los casos en que se evidencie la necesidad y conveniencia.

En relación con la sugerencia de VIRGIN, le informamos que tal y como se ha adelantado el proceso de construcción e implementación de las nuevas medidas de protección al usuario de servicios de comunicaciones, esta Entidad continuará abriendo espacios de discusión y construcción conjunta con los distintos agentes, evidenciando en todo momento las medidas que resulten adecuadas y pertinentes.

Finalmente, respecto de los comentarios presentados por CLARO, ETB y TELEFÓNICA sobre las mediciones en campo de los servicios móviles e Internet fijo, el documento de respuestas a comentarios que acompañó la expedición de la Resolución CRC 5078 de 2016<sup>15</sup>, fue claro en explicar que las mediciones en campo se realizan con fines de información al usuario, sin perjuicio de las actividades de vigilancia y control a cargo de las entidades competentes, y que las funciones de la CRC no incluyen alguna relativa a la imposición de sanciones -salvo en el tema de solicitudes de información-, por lo que en este caso las mediciones en campo no incluyen un valor de cumplimiento. En dicho documento se abordó también lo relacionado con una supuesta práctica contraria a la competencia que constituiría una participación exagerada de los entes de control al revelar información sensible de los PRST que puede ser juzgada fuera de contexto, en donde se explicó que el hecho de efectuar las mediciones en campo no es garantía de obtener resultados que favorezcan a uno u otro proveedor, o que comprometan la imagen de aquellos, teniendo claro que lo que se busca es generar un ambiente de competencia en el cual los mismos proveedores se vean incentivados a mejorar las condiciones de provisión de los servicios. También cabe señalar que, en los casos en donde se identifican oportunidades de mejora para los PRST, la CRC así lo ha comunicado, según puede dar cuenta el mismo TELEFÓNICA de las mesas de trabajo que sobre el particular se han adelantado en los años 2016 y 2017, lo cual no tiene como prerrequisito la entrega de la información detallada de las mediciones que se realicen.

## 6. Eje temático de calidad de los servicios

### 6.1. Andired

Comenta que el Proyecto de Conectividad de Alta Velocidad (PNCV) hoy entrega a operadores y usuarios una disponibilidad de 99.5%, porcentaje mucho mayor al exigido contractualmente por el Ministerio de las TIC, pero inferior al señalado en la regulación actual, por lo que solicita que esta situación se reconozca en la regulación del servicio de telecomunicaciones, para lo cual la Agenda Regulatoria debería incluir una iniciativa para modificar la Resolución de la CRC No. 5050 de 2016, en su anexo 5.2., de modo que se articulen las políticas del MINTIC y el modelo de negocio concertado al momento de la firma de los contratos, tal como se hace con las zonas de acceso satelital, dado que en estos sitios tampoco existe un medio de

<sup>15</sup> Disponible en <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/nuevo-r-gimen-de-calidad-de-servicios-tic>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 26 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

transporte alternativo y la disponibilidad depende de múltiples factores adicionales al canal portador. Indica que la modificación que se realice debería señalar que las regiones favorecidas con el proyecto PNCV cumplan con una disponibilidad del servicio de calidad de 99.5%, salvo que por inversiones adicionales pactadas con el MINTIC para etapas posteriores a la ejecución actual se contemple una disponibilidad superior.

## 6.2. ETB

Para ETB es necesario que se lleve a cabo una reforma de fondo que vaya dirigida a desregular muchos de los indicadores vigentes, señalando que el cambio constante en el régimen lleva a inseguridad jurídica y mecanismos de prueba y error que no son buenos ni para el sector ni para el usuario.

Invita a la CRC a implementar una política de desregulación de indicadores en términos de mediciones, formatos, acceso a gestores de desempeño, notificación de fallas, entre otras, aduciendo que la regulación específica de calidad debería evitarse y en vez promoverse que los operadores compitan en términos de este atributo. Por lo tanto, propone que se realicen mesas de trabajo con el fin de revisar la normatividad vigente y determinar cuál puede ser sujeta de cambio, todo con el propósito de poder brindar una mejor calidad al usuario final.

### 6.2.1. Globenet

Solicita que se excluya de la aplicación del régimen de calidad a contratos que comporten la provisión de servicios para su reventa o venta a terceros en calidad de ISP. De manera subsidiaria, solicita que se tenga en cuenta que en la actualidad, los operadores encargados de los proyectos sociales de Banda Ancha (Azteca Comunicaciones Colombia y U.T. Andired) son proveedores y al tiempo clientes, pero la disponibilidad ofrecida para la red de transporte es la que tienen pactada en sus contratos; en tal sentido solicita que se considere la posibilidad de incluir un párrafo en el Anexo 5.2, numeral B-2, literal C de la Resolución CRC 5050, para reconocer que los niveles de disponibilidad deben ser los exigidos en los contratos suscritos con MINTIC para las zonas beneficiarias de proyectos de Internet social.

## 6.3. Telefónica

Reitera la importancia que se incluya la revisión de las condiciones de disponibilidad que se exigen sobre las zonas atendidas a través de proyectos de conectividad desarrollados por el Gobierno Nacional, pues aunque estaría interesado en hacer uso de la red de alta velocidad que fue desplegada en zonas apartadas y de difícil acceso, en algunos casos los acuerdos de nivel de servicio que los proveedores de estas redes ofrecen están por debajo del requerimiento regulatorio, lo cual en su opinión genera un riesgo de incumplimiento si estas redes llegan a presentar fallas. Afirma entonces que se requiere una modificación regulatoria en donde el indicador de disponibilidad que aplique sea aquel pactado por el gobierno nacional en sus proyectos sociales a través de los contratos correspondientes.

Solicita que se incluya dentro de la agenda regulatoria la revisión de los indicadores de calidad que aplican para el servicio de internet móvil, entre ellos la viabilidad del establecimiento de valores objetivos diferenciales para aquellos sitios atendidos por estaciones base con tecnología satelital, dado que así como existe una afectación para los servicios de voz, y que esto ya se reconoció por la CRC, también se ven

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 27 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

afectados los servicios de internet, no solamente por las condiciones inherentes al servicio satelital como disponibilidad de espectro, capacidad, manchas solares, lluvia y demás, sino también porque esta solución se utiliza en sitios alejados, en donde puede ser necesario una mayor cantidad de saltos en los tramos de diseño de red, que se traduce en mayores tiempos de retardo que afectan el indicador. Consideramos que el escenario satelital para el servicio de voz debería ser replicado para el servicio de datos, a través de valores objetivo y zonificación diferencial.

Comenta también, frente a los reportes de afectación de servicio asociados a la Resolución 5125 de 2017, que viene generando una cantidad exagerada de reportes de afectación del servicio (casi 90 al mes), que en su mayor proporción (cerca al 80%) son generados por factores y agentes ajenos al control de TELEFÓNICA, sobre los cuales debe realizarse un reporte adicional a los 5 días y luego un plan de mejora, que no son responsabilidad de la compañía. Por ello, se estarían enviando más de 250 correos electrónicos, que no solo resultan una carga administrativa para el operador, sino también para el Estado, cuando no solamente debe revisar los que envía TELEFÓNICA, sino lo de los demás operadores, lo que claramente resulta desproporcionado e inmanejable para el mismo Ministerio, desviando el verdadero objetivo que entendemos, persigue esta resolución, que es conocer aquellos eventos que efectivamente generaron una interrupción del servicio, atribuible al operador y el plan de mejora que este implemente para superar el impase correspondiente. Reitera entonces la propuesta de eliminar el reporte de fallas que se genera a los 5 días calendario luego de presentarse la afectación, y solo se reporte planes de mejora de aquellos eventos y situaciones atribuibles al operador, a los 15 días que determina la norma.

### 6.3.1. TIGO-UNE

Propone desregular o definir que los indicadores de calidad no tengan incidencia objetiva en la totalidad de la infraestructura desplegada en zonas rurales (determinadas por IGAC, fuera del casco urbano municipal) y/o apartadas (zona 2) como ya sucede en proyectos APP (Ley 1508 de 2012) para el sector de agua. Lo anterior buscando generar incentivos claros para lograr que los operadores puedan invertir en dichas zonas, bajo soluciones costo-beneficio, sin que se impida que la CRC realice un monitoreo de las condiciones de calidad para efectos de evaluación de impacto regulatorio.

## RESPUESTA DE LA CRC

En relación con los comentarios en donde se solicita incluir algún tipo de excepción en la regulación frente a los contratos suscritos por las empresas AZTECA y ANDIRED, esta Comisión debe aclarar que no sería posible definir alguna disposición regulatoria que establezca condiciones diferenciales para algún proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, pues se estarían beneficiando a agentes específicos del mercado -en desmedro de las condiciones en las que el usuario accede al servicio-; lo cual, en pocas palabras, plantearía la adopción de una decisión regulatoria en beneficio de unos pocos, que se aparte de la finalidad del buen servicio a la colectividad y a los fines propios del Estado de derecho en atención de la protección de los derechos de los usuarios.

Al respecto, cabe recordar que en el marco de la expedición de la Resolución CRC 5078 de 2016, se efectuó una aproximación a condiciones particulares como la geografía del país o la tecnología empleada para la provisión de servicios en determinados sitios o regiones apartadas, teniendo de manera específica que, en

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 28 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



el caso de elementos de red de acceso con transmisión satelital, existen indicadores diferenciales para dichas estaciones, indicando que el valor objetivo mensual para el total nacional de estaciones base atendidas con transmisión satelital es de 98,5%; así mismo, se definió que para soluciones de sistemas inalámbricos (Microondas y Satelitales), la presentación de plan de mejora solo aplicaría cuando el valor objetivo sea superado en un trimestre completo, y que "(...) *La verificación de cumplimiento por parte de la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de TIC, estará asociada a la presentación del reporte del plan de mejora en el plazo establecido. (...)*"; y no así a su ejecución. Esto guarda relación con la aplicación de estrategias para el aumento en el acceso a servicios TIC, lo cual resulta prioritario para el sector desde una perspectiva tanto de política pública como regulatoria.

De cualquier modo, debe tenerse en cuenta que el pasado 4 de diciembre de 2017 fue publicada una propuesta regulatoria<sup>16</sup> orientada a establecer condiciones que promuevan e incentiven la provisión de servicios de telecomunicaciones en todo el país, a la vez que se incremente la oferta de servicios en todo el territorio nacional y se impulse la inversión en el despliegue de nuevas tecnologías, sin que ello implique establecer alguna condición diferencial para algún proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones; dicha propuesta se enfoca en el establecimiento de una excepción para los Municipios de "Política Pública", reconociendo que la evolución del acceso al servicio de datos ha sido significativamente fuerte en los últimos años, pero que resulta necesario que se aumente la penetración del servicio, el número de suscriptores, la cantidad de municipios con cobertura y la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, para aprovechar así las ventajas y oportunidades que trae la economía digital.

Por otro lado, en lo que tiene que ver con las solicitudes de eliminación o modificación de obligaciones contenidas en el régimen de calidad en servicios de telecomunicaciones, expedido mediante la Resolución CRC 5078 de 2016 y modificado recientemente -a partir de solicitudes presentadas por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones- mediante la Resolución CRC 5165 de 2017, se hace necesario recordar que la expedición de la norma en comento es fruto de un trabajo continuo y colaborativo entre los PRST y la CRC, con acompañamiento de la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de TIC, en donde por primera vez se reconoció una oportunidad para las empresas en cuanto a la mejora continua por parte de los operadores, de forma tal que éstos tengan más incentivos para mejorar las condiciones de prestación de servicios a los usuarios -más allá de la simple obligación de cumplir para que no les impongan multas o sanciones-. De este modo, y dado que el contenido del régimen de calidad fue expedido siguiendo el procedimiento de publicidad al que hace referencia el Decreto 1078 de 2015, y más aún, que fueron revisadas algunas condiciones sobre el mismo, según se desprende de la Resolución CRC 5165 de 2017 - en donde de manera puntual se modificó lo relacionado con los reportes de afectación de los servicios de telecomunicaciones a partir de las solicitudes de la Industria-, no se estima procedente incluir alguna iniciativa regulatoria para revisarlo nuevamente, y por el contrario se requiere dar continuidad a la aplicación de las reglas ya definidas, de modo que se puedan evidenciar sus efectos en cuanto a los incentivos a las empresas y a la mejora en los servicios.

## 7. Eje temático de Competitividad y Desarrollo Económico

### 7.1. ACIEM

<sup>16</sup> Disponible para consulta en <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/precisiones-revision-calidad-tic>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 29 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



Solicita dar vigencia regulatoria al Reglamento Técnico de Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL), exceptuando de su aplicación a las Viviendas de Interés Prioritario (VIP) y las Viviendas de Interés Social (VIS).

Comenta sobre la conveniencia de expedir una regulación para eliminar el cobro de alquiler a perpetuidad de los decodificadores y módems en los servicios de televisión por suscripción e Internet, según aplique, para que una vez se amortice el valor del decodificador y/o del módem, se proceda a suprimir este cobro.

También señala que se debería expedir la norma regulatoria tendiente a establecer un plan básico obligatorio de televisión por suscripción, para televisión abierta y cerrada, con precios regulados orientados a costos, así como a contenidos de TV abierta gratuita en la correspondiente área de operación.

Agrega que se debería promover la discusión regulatoria con todos los agentes del sector sobre la digitalización de las redes de televisión y fijar los parámetros mínimos de calidad con que se debe proveer el servicio de televisión por cable, así como el diseño de un plan de transición en un periodo razonable, pero urgente, ante la inminencia del 'apagón' analógico, para mejorar la calidad de la señal de TV; eliminar la 'piratería' de la señal del operador; controlar los subreportes y posibilitar la transmisión de contenidos de TDT, entre otros aspectos.

Respecto de las prácticas de Empaquetamiento, sugiere fortalecer la regulación en los siguientes aspectos:

- Desarrollar análisis específicos de dominancia tanto en los servicios individuales como en los servicios empaquetados discriminados por mercados geográficos, concentrándose en los principales municipios y áreas metropolitanas.
- Establecer posibles dominancias a partir de las participaciones de mercado en cantidades, puesto que la información de precios se distorsiona por las posibles prácticas de reasignación de ingresos en los paquetes al arbitrio del PRST.
- Fijar reglas que determinen que para cualquier paquete se debe predefinir la reducción resultante (nunca igual a cero), en caso de que el usuario opte por retirar algún servicio.
- Precisar una oferta obligatoria de servicios 'desempaquetados' aplicable a todos los servicios, cuyo precio agregado no podrá superar un porcentaje predeterminado y regulado del paquete duo o triple play equivalente.
- Eliminar las cláusulas de permanencia en servicios fijos tal como se estableció en servicios móviles.

Por otro lado, respecto del Roaming Internacional, menciona que en junio pasado, la Unión Europea (UE) eliminó el roaming, entre sus países miembros, con el fin de eliminar sobrecostos no justificados por uso de los servicios móviles en itinerancia o en roaming, y que igual iniciativa se ha aplicado en Centroamérica para eliminar el roaming entre Guatemala, El Salvador, Costa Rica, Nicaragua y Honduras, a partir de lo cual sugiere que es momento que Colombia promueva dicha iniciativa regulatoria para eliminar el roaming internacional, puesto que las tarifas que se aplican, no obedecen a criterios de costos más utilidad razonable, afectando a los usuarios cuando estos viajan al exterior.

## 7.2. ANDESCO

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 30 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Considera que la simplificación regulatoria es un paso obligado, pues apoyaría la generación de un ambiente que fomente las inversiones en el sector.

Frente a la revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, considera necesario que la entidad lleve a cabo mesas de trabajo con la industria, ya que para este tema en particular hay una serie de elementos puramente técnicos que influyen en las decisiones regulatorias finales, los cuales deben ser discutidos con la entidad.

Con respecto al estudio periódico de impacto del marco regulatorio, ANDESCO solicita que se evalúe la posibilidad de que la industria proponga los temas regulatorios a incluir dentro del estudio de impacto, que en todo caso debería incluir la evaluación de impacto del régimen de reportes de información.

### 7.3. ANDI

Respecto del diseño y aplicación de la metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC, considera que esta iniciativa debe ser el eje articulador de la agenda, señalando que esto permitiría desarrollar un ejercicio estructurado para suprimir y simplificar diversas disposiciones que resultan obsoletas a la luz de los nuevos avances tecnológicos. También propone que se revise el marco regulatorio actual, el cual no se adapta a los nuevos modelos de negocio y a los avances en innovación, por lo que es importante que simplifiquen y se flexibilicen reglas.

### 7.4. Andired

Para la iniciativa de diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC, propone entender la realidad de las zonas beneficiadas por el Proyecto de Conectividad de Alta Velocidad (PNCV) y los asuntos pactados a largo plazo al suscribir los contratos.

En el proyecto de revisión del Régimen Único de Interconexión, señala que debe aclararse que la capacidad de dichas redes es limitada y que la Oferta Básica de Interconexión, al menos muchos de sus componentes, está reglada por el Contrato y sus anexos, situación que debe ser incorporada en la normativa que se expida.

### 7.5. ANTV

Señala la importancia del RITEL para el proceso de implementación de la TDT, y solicita que en los beneficios analizados para esta iniciativa se tenga en cuenta el beneficio a los ciudadanos por contar con el servicio de TDT. Además, insta a que la implementación del RITEL se de en el menor tiempo posible.

### 7.6. ASOMÓVIL

Considera que en el marco de las competencias que le son atribuidas por la Ley 1341 de 2009, existe un importante campo de acción por parte de la CRC en la adopción de medidas tendientes a la simplificación normativa, y que es esencial que la CRC defina con claridad cuál es el objetivo de este proyecto y concentre su quehacer en proyectos específicos para culminar a más tardar en el cuarto trimestre de 2018, a los cuales se pueden aplicar las herramientas de regulación eficiente y reducción de cargas administrativas

recomendadas desde la OCDE. ASOMÓVIL propone una revisión *expost* específica de la normatividad correspondiente a hurto de terminales, calidad y reportes, con miras a identificar cargas administrativas innecesarias, solapamientos, normas ineficientes considerando su relación costo beneficio, incoherencias, obsolescencias, efectos no deseados de las normas, para la eliminación de medidas y/o evaluación de nuevas opciones regulatorias eficientes que favorezcan el bienestar del usuario, del mercado, la innovación y competitividad, y de la reputación de instituciones y operadores.

Plantea ejemplos relacionados con dicho planteamiento, refiriéndose a que las medidas de hurto de equipos terminales móviles no han generado los efectos esperados y resultan en ocasiones inefectivas considerando la compleja cadena de valor de dicho fraude y los mecanismos existentes para burlar su detección, prevención y corrección; que la regulación de calidad ha impuesto cargas administrativas excesivas a los operadores, contempla indicadores de calidad que no se pueden cumplir cuando la última milla es prestada por los planes de conectividad financiados por el Gobierno y que los indicadores de calidad de Internet móvil son de difícil cumplimiento considerando la realidad de las redes de dichos servicios; y que la regulación dirigida a la unificación de reportes no generó una reducción efectiva de cargas administrativas a los proveedores ni a las entidades encargadas de su vigilancia y control.

Solicita que se aclare cuáles son los objetivos regulatorios buscados con los proyectos de revisión del régimen de interconexión y la revisión de los mercados minoristas y mayoristas de redes fijas, pues en su opinión es incierta la finalidad de dichos proyectos, y la forma en que favorecerían la competitividad y desarrollo del sector. Considera que genera incertidumbre que la CRC aborde el replanteamiento de la estructura y/o remuneración de los servicios fijos que hoy en día compensan el decrecimiento de ingresos que afrontan los servicios tradicionales impactados por la irrupción de aquellos prestados desde la nube no sujetos a regulación ni a cargas regulatorias e impositivas.

Plantea un estudio de roaming internacional, que pueda alimentar el trabajo que se está elaborando en la materia desde la Secretaría de la Comunidad Andina, y que cualquier medida en la materia, debe asegurar la remuneración efectiva de las redes y la inversión requerida para soportar los cambios tecnológicos que exigen el nuevo entorno digital y la reducción de la brecha digital.

Agrega que la competitividad y desarrollo del sector se verían impactados positivamente, con la expedición de medidas concretas que resulten del desarrollo de los estudios de mercados audiovisuales en un entorno convergente que ocuparon el trabajo de la CRC por dos años consecutivos, los cuales pueden verse favorecidos con la adopción de una agenda regulatoria que aborde una visión conjunta de la regulación del sector de telecomunicaciones y televisión, refiriendo la claridad de la decisión de abordar la función normativa a través de un regulador convergente, y que la eventual conformación del nuevo ente regulador no puede ser ajena a la de la Comisión, de tal forma que debe contemplarse un plan de trabajo considerando dos escenarios: el primero partiendo de que se concrete la expedición del marco legal de regulador convergente, y el segundo alternativo, en caso de que la ley no se concrete en el corto plazo, tendiente a la planeación conjunta con la ANTV de proyectos regulatorios para la eliminación efectiva de las fallas existentes en el mercado audiovisual y a la reducción de cargas regulatorias (reportes, eliminación de obligación obsoleta de selector conmutable, entre otros).

## 7.7. AVANTEL

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 32 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Solicita la inclusión y desarrollo en el primer trimestre de 2018, de un proyecto regulatorio que aborde de manera prioritaria una revisión de las condiciones de acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, así del régimen de cargos de acceso de RAN, por parte de operadores alternativos de menor escala del mercado móvil. Para ello presenta, entre otros, los siguientes argumentos:

- Afirma que resulta incierto el futuro de la compañía por: i) carecer de acceso a espectro de cobertura en bandas bajas; ii) el aplazamiento de la Subasta del Dividendo Digital por parte del Ministerio de TIC, iii) la imposibilidad de masificar la voz de alta definición –VoLTE- por la ausencia de regulación que disponga la obligación de garantizar el traspaso de voz sobre LTE a redes 2G/3G y así permitir la continuidad de las llamadas al momento de cambio de red y iv) los precios artificialmente altos de acceso a la instalación esencial de RAN que asumirá Avantel a partir de noviembre de 2018, una vez culmine el periodo de 5 años contados a partir de la ejecutoria de su permiso de espectro radioeléctrico catalogado como IMT en la Banda AWS en segmento reservado para entrantes.
- Considera que el transcurrir del tiempo no hace presumir ni convierte a un operador entrante en establecido, y que la vigencia de las medidas regulatorias diferenciales en favor del entrante no puede depender exclusivamente de un periodo de tiempo, lo cual no responde a la evolución del mercado y menos al desempeño de una empresa que enfrenta las presiones y barreras de acceso por su entrada tardía al mercado.
- Afirma que la senda de cargos de acceso a RAN diferenciales en favor del operador entrante o de menor escala debe permanecer hasta tanto las condiciones de competencia del mercado así lo exijan o al menos hasta que el entrante pueda prestar servicios de manera autónoma. Al respecto señala que Avantel no puede prestar los servicios de manera independiente y necesariamente debe acceder a las redes 2G/3G de sus competidores a unos precios regulados que de por sí, resultan artificialmente altos y se alejan de los costos eficientes.
- Manifiesta que no puede prescindir del acceso al Roaming, por cuanto la regulación vigente impide la implementación masiva de la voz sobre LTE – VoLTE-, como quiera que establece que los proveedores de redes visitadas (establecidos) no están obligados a garantizar la continuidad de las comunicaciones activas al momento de cambio de red y de esta manera, Avantel ha visto frustrada su inversión para implementar esta tecnología y ofrecer el servicio en condiciones de calidad, pues la regulación actual no prohíja la posibilidad de llevar las interconexiones actuales a un nivel que permita el traspaso o conmutación de paquetes a circuitos, esto es, permitir la continuidad de las comunicaciones de voz en redes de datos 4G cuando salgan de esta cobertura y se transforme a una comunicación por circuitos, soportada en la red 2G/3G disponible, gracias a la funcionalidad conocida como SRVCC por sus siglas en inglés (Single Radio Voice Call Continuity) y que así lo permite.
- Aduce que requiere necesariamente del acceso a RAN para la provisión de servicios móviles bajo un esquema de costos eficientes y no a valores artificialmente altos que llevarán a su desaparición del mercado. Señala que no podrá competir con ofertas contestables a las de sus competidores, con los valores de cargos de acceso de RAN fijados en la Resolución CRC 5107 de 2017 que le serán aplicables a partir de noviembre de 2018.
- Afirma que, en pasadas oportunidades, la CRC ha prolongado la vigencia de regímenes asimétricos para promover la competencia y reducir la concentración del mercado, por lo que con mayor razón se justifica la permanencia de medidas diferenciales en favor de operadores entrantes que no han logrado su posicionamiento en el mercado como esperaba el Gobierno Nacional en 2013.
- Afirma que la subasta para la asignación de permisos para la utilización de espectro radioeléctrico realizada por el Ministerio de las TIC en el año 2013 se estructuró para alcanzar objetivos específicos,

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 33 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

como prevenir el incremento de la concentración del mercado móvil en el operador dominante (que motivó su exclusión de la subasta por la banda AWS); mitigar los riesgos de contagio de la dominancia del mercado de voz saliente móvil al mercado de Internet móvil; lograr la entrada de al menos un nuevo operador al mercado móvil, y facilitar el despliegue inicial de las redes del operador entrante, de manera escalonada.

- Menciona que las condiciones de concentración y la ausencia de competencia efectiva en los mercados móviles justifican la continuidad de la intervención regulatoria para lograr la consolidación de los proveedores alternativos de menor escala, definidos como aquellos que adquirieron los segmentos reservados de espectro en la subasta realizada en junio de 2013.

## 7.8. BT

Señala que, como parte de las iniciativas de revisión del régimen de acceso, uso e interconexión, y de revisión del esquema de prestación de servicios fijos a nivel minorista y mayorista, debería efectuarse un análisis de la competencia en las ofertas mayoristas de acceso a las redes de telecomunicaciones para la provisión de servicios de conectividad a los usuarios. Ello con el fin de prevenir cuellos de botella que se presentan en situaciones en las que ese acceso a nivel mayorista corporativo sea provisto por operadores que a su vez prestan sus servicios a usuarios corporativos de manera integrada, y en cuyo caso es necesario que la CRC garantice que las condiciones ofrecidas respondan a criterios de transparencia y no discriminación para preservar el adecuado entorno competitivo.

Por otro lado, comenta sobre la pertinencia de mantener actualizada la información de mercado sobre tarifas y condiciones ofertadas y los términos y esquemas de negociación contractual aplicables en el mercado mayorista, pues la información se permitirá generar condiciones transparentes y no excluyentes en las etapas de negociación, suscripción y ejecución contractual.

## 7.9. CLARO

Frente a la iniciativa de diseño y aplicación de la metodología para simplificación del marco regulatorio, sugiere priorizar la regulación que tiene mayor impacto en el sector, como es la simplificación del reporte de información, obligaciones de las medidas de hurto de celulares, indicadores de calidad de internet móvil y revisión de las condiciones de venta de terminales móviles por parte de los PRST.

Frente al régimen de Acceso, Uso e Interconexión, solicita aclarar el objetivo perseguido con esta iniciativa, dado que consideran que el mismo no es claramente identificable dentro de la definición existente actualmente.

Respecto de la revisión del esquema de prestación de servicios fijos a nivel minorista y mayorista, solicita que se lleve a cabo una revisión de las condiciones actuales de remuneración del cargo por transporte del mercado mayorista de "terminación de llamadas fijo-fijo en cada municipio del país", en el cual se encuentra el segmento de terminación en redes fijas de telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida. Igualmente solicita continuar con la revisión de las condiciones de competencia en el mercado de internet fijo, sobre el cual el operador presentó comentarios al documento "Revisión del mercado de datos fijos", en el cual se evidencia la existencia de problemas de competencia en algunos mercados geográficos que no pueden ser omitidos por el regulador.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 34 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Sobre el estudio de impacto del marco regulatorio, solicita que se aclare el periodo de análisis del estudio en mención, así como la socialización de los resultados del estudio realizado para el periodo 2012-2014. También solicita que antes de adelantar la contratación para el desarrollo del estudio, se socialice con el sector las medidas regulatorias que van a entrar a ser parte de este análisis.

Solicita revisar la Resolución 4112 de 2013, dado que se considera que a la fecha no se han generado los impactos esperados con la expedición de dicha resolución en materia de inversión en el despliegue de infraestructura propia y se continúa utilizando la instalación esencial en todo el territorio nacional. Por otra parte, y de acuerdo con el reporte trimestral del operador entrante, no se evidencia el avance en soluciones sobre la red 4G, mientras que si se ve el avance en acuerdo recíprocos de RAN entre los operadores establecidos.

### 7.10. COLFECAR

Plantea solicitudes específicas con relación al gremio que representa, así:

- Regulación del peso: Solicita establecer como peso máximo para los objetos postales, los 2 kg, de forma tal que los elementos que superen este peso se regulen bajo la normatividad del transporte nacional e internacional de carga, cuya vigilancia, inspección y control compete al Ministerio de Transporte y a la Superintendencia de Puertos y Transporte.
- Regulación de tarifas: Por una parte, solicita que se realice un estudio en donde se analicen las características de los servicios prestados por los operadores postales y del Operador Postal Universal (OPO), de modo que se identifiquen las características y condiciones para la prestación de unos y otros servicios con el fin de determinar si éstos pueden ser considerados como sustitutos, y si eso contribuye a un tratamiento inequitativo de los diferentes actores prestadores de los servicios postales, para así regular la materia o remitir el informe al Ministerio de TIC para que expida las normas necesarias para lograr un equilibrio entre los actores del mercado postal. Por otra parte, solicita expedir una circular o una resolución para esclarecer y regular la situación asociada a las tarifas en las licitaciones del OPO en relación con la interconexión, señalando que se deben retomar los estudios, evaluar los nuevos reportes generados hasta la fecha, detallar las etapas de interconexión y expedir la regulación orientada a regular o modificar el tema de la tarifa piso, ya que se convirtió en tarifa única.
- Definición de fallas de mercado: Señala que la CRC debe publicar el estudio que identifique la posible existencia de fallas, ya que este es el punto de partida para expedir regulación.
- Empaquetamiento de servicio: Solicita ejecutar verificaciones esporádicas al interior de las empresas para detectar estas prácticas, sugiriendo, entre otros aspectos, implementar una obligación de adopción de mecanismos de separación contable entre servicios con regulación de tarifa mínima, en el caso de mensajería masiva y los servicios adicionales no sujetos a regulación.
- Contribución a la CRC: Solicita evaluar el porcentaje de la tarifa de contribución a la CRC, y en caso de ser posible, disminuir su cifra, a la vez que indica la necesidad de poner a disposición de los operadores postales, los mecanismos utilizados para el cálculo de la tarifa y los elementos que la componen.
- Régimen de protección a usuarios: Señala que se necesita la revisión de la información que se suministra a los usuarios, a la vez que debe efectuarse una revisión en general del Régimen de Protección a Usuarios con el fin de generar eficiencias en la operación, para lo cual se refiere a diferentes normas,

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 35 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



destacando la necesidad de aclarar, a través de una resolución, un concepto o circular, cuáles son las competencias de la SIC y la CRC frente a la prestación de los servicios postales.

- Aplicaciones móviles de mensajería: Sugiere realizar un comparativo entre los servicios prestados por los operadores postales y por las aplicaciones móviles, con el fin de determinar si el servicio que estas últimas prestan se puede considerar como un servicio postal. Comenta también la necesidad de regular en igualdad de condiciones a los operadores postales, como a las aplicaciones móviles, en caso que se concluya que ambos prestan servicios homólogos de mensajería.

### 7.11. Consejería Distrital de TIC – Alcaldía de Bogotá.

Respecto a la metodología para simplificación del marco regulatorio, solicita que se tenga en cuenta de manera prioritaria, las temáticas relacionadas con telefonía fija, en particular la regulación actualmente existente en materia de teléfonos públicos.

Por otro lado, solicita que se realice un estudio del diagnóstico de barreras que impiden el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en los bordes urbanos y zonas rurales, señalando que: **i)** la cobertura en zonas rurales es deficiente o nula en algunos casos, lo cual ha sido constatado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; **ii)** en el marco del posconflicto, se deben enfocar los esfuerzos en el fortalecimiento de las condiciones del sector rural, y **iii)** existen obstáculos regulatorios que impiden la plena conectividad de zonas rurales.

### 7.12. DIRECTV

Considera que gran parte del marco regulatorio vigente no se ajusta a los nuevos modelos de negocio y competencia dada la rápida innovación que caracteriza al sector, por lo que hace un llamado para incorporar las nuevas dinámicas de mercado mediante la flexibilización y simplificación de las reglas regulatorias. También hace un llamado a la CRC para que reconozca la entrada de nuevos participantes de la industria, lo que hace necesario llevar a cabo una flexibilización, simplificación y nivelación de las cargas entre los proveedores entrantes y establecidos teniendo como principio la desregulación.

Por otro lado, recomienda la revisión al mercado relevante en los servicios audiovisuales, para lo cual considera pertinente el trabajo conjunto con la ANTV, para aliviar cargas regulatorias a los servicios de televisión. Así mismo, recomienda que se lleve a cabo un análisis prospectivo del entorno competitivo en el mercado audiovisual convergente haciendo uso de toda la información disponible para el mercado, de tal manera que las decisiones tomadas vayan en línea con las realidades para que así se puedan eliminar cargas regulatorias para los prestadores tradicionales de los servicios audiovisuales.

Finalmente, consideran erróneo indicar que el "Análisis de contribuciones OTT audiovisuales y TV por suscripción" es competencias de otras entidades y no del MINTIC, que quedó expresado en la Tabla 1 de la página 36 del Borrador de Agenda.

### 7.13. ETB

Con respecto a la simplificación del marco regulatorio, propone que se revise integralmente los reportes de información y se piense si realmente se necesitan todos los formatos que se requieren actualmente.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 36 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



Frente al régimen de Acceso, Uso e Interconexión, considera que la metodología SKA (Sender Keeps All) no se compadece con las asimetrías de tráfico, señalando que las redes locales de ETB terminan mayor tráfico del que envían a otros operadores y no reciben remuneración por esto, por lo que es importante que se aclare que cuando se pacta el método SKA y existan asimetrías de tráfico, se deba aplicar el cargo de acceso eficiente para pagar el tráfico asimétrico. Agrega que, en el marco de este proyecto, debe complementarse la regulación relacionada con el suministro del RAN, en especial lo que tiene que ver con el enrutamiento de tráfico ya que hay inconvenientes en la facturación para los responsables del servicio de larga distancia generado desde las redes móviles cuando el proveedor que presta la instalación esencial lo termina por sus propias interconexiones.

Comenta que no es claro el objetivo del proyecto de revisión del esquema de prestación de servicios fijos a nivel minorista y mayorista.

Respecto de la Resolución 3128 de 2011, señala que desde su expedición se han tenido cerca de 17 modificaciones que han incluido un sinnúmero de actividades de todo tipo, que han generado gastos y que se han convertido en una barrera de entrada a un mercado tan concentrado como el móvil, y que los cambios efectuados no han resultado en mayor eficacia pues, al contrario, se ha incrementado el hurto de terminales. En tal sentido, solicita revisar la viabilidad de las medidas, su proporcionalidad y el costo beneficio para el sector y sugiere que para el 2018 no se publiquen más medidas relacionadas con el hurto de terminales.

#### 7.14. Globenet

Frente al régimen de acceso, uso e interconexión, solicita que se estudie la posibilidad de incluir como instalación esencial la Cross Conexión que se hace en los Datacenter de cada operador, con el fin de garantizar la neutralidad, así como tiempos máximos de respuesta, señalando que hoy en día, operadores que tienen terceros alojados en sus instalaciones cobran cargos fuera de los principios de Acceso Igual Cargo Igual y No Discriminación, que impiden la libre competencia en servicios de conectividad, en el proyecto inicialmente se podría establecer la obligación de reporte de precios de Cross Conexión y/o una prueba de imputación sobre los precios a clientes propios.

En lo que respecta a regulación de servicio portador nacional, considera importante cerrar el ciclo iniciado con las recomendaciones de la OCDE que pretendía la eventual regulación de los precios. Afirma que, como se demostró en los estudios publicados y la inclusión de las obligaciones de información, no existen fallas en la competencia y se tiene oferta suficiente de proveedores en la mayoría de regiones del país, salvo los citados planes sociales que deben ser tratados de manera especial.

#### 7.15. Telefónica

Considera que existe incertidumbre sobre la aproximación que pueda tener el proyecto de revisión del régimen de acceso, uso e interconexión de redes, pues si se pretende la facilidad para que los agentes PCA tengan relaciones de acceso, o la creación de intermediarios adicionales, se esperaría un análisis ex ante que revise el impacto sobre los operadores con vocación inversora permanente, y que analice cuidadosamente la reciente experiencia en OMV, pues considera que esta medida no ha traído la cantidad

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 37 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

de nuevas firmas que se esperaba. Agrega que, con independencia del modelo de costos aplicado y los esquemas de intermediación que se puedan instaurar, debe garantizarse la adecuada remuneración de las redes instaladas.

Señala que la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio debe fortalecerse ya que es un mecanismo que permite evitar la sobre regulación, y que espera un análisis costo – beneficio todas las normas expedidas en el combate al hurto de celulares. También, refiere la importancia de que la Comisión fortalezca de manera eficiente su disponibilidad de información, en conjunto con el Ministerio de TIC, así como los instrumentos para hacer seguimiento a la demanda de servicios de telecomunicaciones. Para ello, solicita que se incorpore en el proyecto de simplificación normativa una revisión de los formatos de información que actualmente solicita a los operadores, con el fin de reducir su cantidad y mejorar su calidad. Comenta que, aunque existe gran cantidad de reportes, el sector no cuenta con estadísticas sectoriales confiables, abiertas y en formatos estándar, y a menudo se recurre a creencias y encuestas para tomar decisiones trascendentales. Cuestiona el motivo por el cual la Comisión y el MINTIC no hacen público el porcentaje de tráfico on net / off net que cursan las redes móviles, siendo que este ítem debe revisarse periódicamente para la toma de decisiones.

Al respecto, agrega que más allá del simple cumplimiento de un requisito formal, el estudio de impacto del marco regulatorio debería fijarse como objetivo garantizar que los mercados de telecomunicaciones y TV funcionen en beneficio de los consumidores y las empresas, y asegurar que las conclusiones se basan en una evaluación precisa de toda la evidencia disponible. Agrega que la interpretación de lo dispuesto en el decreto 1078 sobre la necesidad de realizar un estudio de impacto, debería entenderse como la revisión del estado actual del mercado en relación con las normas expedidas durante los últimos años, y que este estudio con el nuevo enfoque debería realizarse desde el comienzo del año 2018.

Cataloga como “muy necesario y deseable” que la CRC se cuestione apartados importantes sobre su visión de la competencia en los mercados, especialmente los de voz y datos móviles, afirmando que, pareciera que la Comisión le ha dado prevalencia a un *enfoque estructuralista*<sup>17</sup>, y se ha centrado en atacar los problemas de dominancia intentando modificar la estructura del mercado móvil, intentando por todos los medios generar una mayor entrada de agentes, y que así se interpretan los esfuerzos que iniciaron con la habilitación general de la Ley 1341, y que tienen un caso particular en las consideraciones especiales para los agentes entrantes en la subasta de espectro de 2013, y la revisión a la baja del precio del Roaming Automático Nacional de la resolución CRC 5107 de este año. Al respecto, sostiene que subyace de forma llamativa la manera persistente cómo la CRC considera a Avantel una firma entrante, siendo que desde el año 2005 la misma entidad resolvió que esta empresa tenía derecho a interconectar sus redes con las demás redes de telecomunicaciones del país. Considera que en las normas de RAN este trato privilegiado sin sustento no debe prolongarse más allá de lo ya establecido, y los valores ya decididos no deberían revisarse, de modo que la Comisión debe cumplir con la cláusula de extinción vigente, pues según lo recordó el documento OCDE (2014), las obligaciones de roaming nacional solo deben permanecer vigentes durante un periodo razonable, de cuatro a seis años. Agrega que esta favorabilidad normativa le ha permitido a Avantel posicionar ofertas muy agresivas en datos, apalancados en el alquiler de la red a precios que no recuperan los costos del servicio. Afirma que la Comisión debería redirigir sus esfuerzos hacia una visión de las Ventajas de Costos, pues según sus propios análisis de años anteriores mostraron que las economías

<sup>17</sup> Tarziján J. y Paredes R. Organización Industrial para la Estrategia Empresarial. 2006.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 38 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

de escala son una de las razones principales para explicar la dominancia de Claro en el mercado móvil, y de esta manera concentrarse en solucionar este problema.

Afirma que la CRC debe retomar las recomendaciones de promoción de la competencia (introducir un test de replicabilidad para evitar subsidios cruzados; imponer la separación funcional de ser necesario; evitar tarifas diferenciales on-net y off-net; eliminar la regulación asimétrica en cargos de acceso; promover la competencia en las subastas de espectro asegurando nuevos entrantes y operadores a menor escala.) y de extensión de infraestructura y servicios de comunicaciones (evitar subsidios cruzados; no imponer una carga en forma de IVA en servicios de telecomunicaciones; reducir la contribución de los operadores al FONTIC, y financiamiento del Fondo por ingresos públicos generales) de la OCDE. Al respecto, sostiene que el país necesita avanzar en la adopción del test de replicabilidad, utilizar la información disponible para monitorear que no se apliquen subsidios cruzados, y evitar el diferencial on net-off net en el mercado corporativo, y que, mientras que algunas de estas iniciativas presentan un bajo grado de avance, las medidas de carácter general (regulación de OMVs, disminución de cargos de acceso y roaming nacional) no han atacado eficazmente la concentración de Claro. Considera "Más alarmante aun" que ninguno de estos temas han sido abordados en los proyectos centrales de la agenda siendo que deberían estar presentes en el eje de competitividad y desarrollo, y que son ítems fundamentales para lograr la sostenibilidad del sector y asegurar los niveles de inversión que requieren las nuevas bandas de espectro y el despliegue de tecnologías 4G y 5G en el mediano plazo.

Solicita también que se inicie un proyecto para requerir información a los prestadores de los servicios OTT audiovisuales, para cumplir con la tarea de monitoreo constante de la evolución del mercado que se menciona en este documento de Agenda, buscando decidir a tiempo cuándo se requiere una intervención. También, señala que la CRC debería contar con un diagnóstico de amplio espectro de la demanda para todos los servicios de telecomunicaciones, con el cual se aproxime a factores clave como las elasticidades de los consumidores (tanto cruzadas de servicios como elasticidades precio individuales) que permitan tener una visión del mercado y sus prospectivas para mejorar la toma de decisiones.

Por otro lado, menciona que, aunque la resolución 5255 de 2017 amplió el plazo para la entrada en vigencia del RITEL, no se observa en el cronograma la planificación de la modificación del Reglamento en 2018, que es necesaria para permitirle a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones el acceso y así contribuir al crecimiento económico, en los términos identificados por el Departamento Nacional de Planeación en el estudio de *"Impacto Económico del Servicio de Internet de Banda Ancha" realizado en 2017*.

Con respecto al proyecto de revisión del régimen de recursos de identificación, del cual se plantea la publicación de la propuesta en el primer trimestre de 2018 y la decisión correspondiente en el tercer trimestre de 2018, considera que la Comisión debería ampliar el plazo para tomar una decisión final, pues la cantidad de temas que se incluyen no es menor y requiere una revisión detallada del impacto que podría causarse en una operación como la de TELEFÓNICA, en la que se hace uso de los recursos de numeración geográfica, no geográfica, códigos cortos para mensajes de texto, servicios semiautomáticos, así como el esquema de señalización, marcación y tasación. Agrega que en caso de que se requieran ajustes o modificaciones se necesitarían cuantiosas inversiones que no se tienen contempladas, que impactarían de manera directa los sistemas y proceso de la compañía, y que demandan un estudio juicioso de viabilidad y planeación, a lo cual reitera lo manifestado en los comentarios al documento de consulta pública que realizó la CRC en 2016.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 39 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Se refiere a los requerimientos de información sobre Roaming Internacional que la CRC ha hecho llegar a los operadores en el marco de las iniciativas de la CAN, señalando que la Comisión debe considerar incluir este tema en la agenda regulatoria, y así conocer el cronograma establecido para dicha actividad y reducir la incertidumbre asociada al momento en el que se pueda tomar una decisión al respecto. Afirma que cualquier evaluación prospectiva que esté considerando la CRC en términos de Roaming Internacional debería estar incluida en el documento de agenda regulatoria, obedeciendo a los principios de transparencia y claridad de la información que deben seguir todas las entidades públicas.

#### 7.16. TIGO - UNE

Respecto de la metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC, recomienda que se tengan en cuenta aspectos como: i) claridad sobre las normas que rigen el sector y su vigencia; ii) revisión de normas en desuso por la actualidad de la prestación de los servicios; iii) reducción de cargas regulatorias que enfrenten los operadores y que puedan afectar el despliegue de la economía digital; iv) revisión transversal de toda la regulación de la CRC para garantizar la coherencia de las normas; y v) revisión de la normatividad expedida por otras entidades del sector (ANTV-ANE-MINTIC) o de sectores vinculados al sector TIC para detectar posibles oposiciones.

Solicita que en desarrollo del proyecto asociado al régimen de Acceso, Uso e Interconexión se tengan en cuenta aquellos aspectos en donde una desregulación favorecería los negocios entre los operadores.

Frente a la iniciativa de revisión del esquema de prestación de servicios fijos a nivel minorista y mayorista, solicita que se tengan en cuenta las nuevas ofertas convergentes (servicios fijos y móviles) de los operadores, toda vez que una posición de dominio o fuerte en un mercado por parte de un operador puede apalancar la posición en el otro mercado y eliminar la regulación puede afectar.

Por otro lado, solicita que dentro del desarrollo del proyecto de revisión del régimen de recursos de identificación se contemplen las opciones menos onerosas para los operadores, con el propósito de no encarecer los costos de operación.

Afirma que es necesario que se realicen mayores esfuerzos por parte de las autoridades del sector para que se tengan políticas homogéneas en materia de despliegue y disminución de barreras, que logren solventar los altos costos operativos y técnicos que estas barreras ya le han causado al sector, por lo que propone que se adelante un proyecto de política del sector que revise las actuales condiciones, y proponga soluciones de tipo normativo y regulatorio, así como pedagógico a los diferentes entes respecto la importancia del despliegue para el cumplimiento de las metas del sector.

#### 7.17. VIRGIN MOBILE

Frente a la revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión, manifiesta su expectativa por la presentación de la propuesta referente a este tema para incorporar en el mismo las nuevas dinámicas asociadas a la provisión de servicios en un entorno convergente en materia de acceso a redes e

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 40 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

interconexión que facilite la interacción entre los agentes que intervienen en la cadena de valor del sector TIC.

## RESPUESTA DE LA CRC

Frente a los comentarios presentados por ACIEM, la ANTV y TELEFÓNICA sobre el RITEL, esta Comisión encuentra procedente incorporar el referido proyecto en la Agenda Regulatoria 2018-2019, para lo cual se plantea una etapa de discusión regulatoria en el primer trimestre del año 2018, y una decisión en el segundo trimestre del mismo año, de modo que los ajustes a que haya lugar sean conocidos con la suficiente antelación por parte de todos los interesados y de este modo minimizar cualquier traumatismo que se pueda presentar respecto de la entrada en vigencia del RITEL en el año 2019.

ACIEM plantea eliminar el cobro de alquiler a perpetuidad de los decodificadores y módems en los servicios de televisión por suscripción e Internet, sobre lo cual la CRC no ha identificado alguna situación sobre la cual se requiera alguna medida específica. Ello por cuanto generalmente los equipos requeridos para la provisión de servicios -los cuales generalmente hacen parte de la red del operador- son entregados en comodato, y el alquiler de equipos guarda relación en algunos casos con servicios o elementos adicionales que son solicitados por los usuarios.

Sobre el comentario de ACIEM para establecer un plan básico obligatorio de TV por suscripción, debe decirse que en la revisión del mercado audiovisual<sup>18</sup>, no se identificaron problemas de competencia que ameriten una medida como la planteada. Por demás, se aclara que la CRC en el marco de sus competencias ha definido las condiciones que se han considerado pertinentes, como es el caso del régimen de calidad para servicios de televisión. Así mismo, se continuarán aprovechando los espacios de discusión con los agentes involucrados en la cadena de valor de TV para identificar necesidades y potenciales acciones a tomar por parte de la CRC, por ejemplo, en cuanto a la digitalización de las redes a la que se refiere ACIEM, y de lo cual se incluyó una revisión de experiencias internacionales en el documento de análisis publicado por la CRC en agosto del presente año.

En relación con las sugerencias de ACIEM para fortalecer la regulación en materia de empaquetamiento, debe aclararse que los análisis de mercados relevantes deben realizarse conforme lo dispuesto en su momento en la Resolución CRC 2058 de 2008, la cual define una metodología para mercados individuales y empaquetados. Así mismo, respecto de establecer posibles dominancias a partir de las participaciones de mercado en cantidades, se aclara que la Resolución CRC 2058 de 2008 no define alguna variable específica para la realización de este tipo de análisis de mercado, y en tal sentido se pueden usar múltiples variables de acuerdo con la información que esté disponible.

<sup>18</sup>

Documento disponible en la página Web de la entidad <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/an-lisis-de-mercados-relevantes-audiovisuales-en-un-entorno-convergente>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 41 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Sobre la posible fijación de reglas que determinen que para cualquier paquete se debe predefinir la reducción resultante, es necesario aclarar que en el último estudio realizado por la CRC sobre la materia<sup>19</sup> no se identificaron problemas de competencia, y que los PRST son libres de definir los precios individuales o empaquetados; también se aclara que la regla aplicable a servicios desempaquetados ya se encuentra contenida en el Régimen de protección a usuarios, y que ya se ha realizado un estudio<sup>20</sup> sobre la viabilidad de eliminar las cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos, en donde se evidenció que el cargo por conexión sí es susceptible de considerarse, el cual en todo caso debe estar orientado a recuperar únicamente los costos en los cuales incurre el proveedor del servicio por la reconexión -sin que sea posible incluir en dicho valor aspectos diferentes a los costos de reconexión del servicio-, y así se reconoce en la regulación general actualmente vigente.

Respecto de los comentarios a la iniciativa de simplificación normativa, se aclara que, efectivamente, se prevé que esta iniciativa sea un componente dinamizador de la Agenda Regulatoria, y en ese sentido el borrador publicado reconoció que la simplificación de la regulación es pilar fundamental para apoyar la política sectorial, para lo cual se planteó la revisión de diferentes apartes de la regulación que no ha sido objeto de modificación en los últimos años, y que por obsolescencia normativa no sean requeridos. Al respecto, se aclara que la definición de la metodología para el desarrollo de esta iniciativa tomará en consideración las sugerencias presentadas respecto de las iniciativas a revisar y la armonización de la regulación de la CRC con las normas que expiden otras entidades, sin que ello pueda suponer una eliminación de toda la regulación que genere costos para las empresas, según se explicó en la sección 4 del presente documento. No obstante, debe aclararse que este proceso de simplificación normativa, en principio no estaría orientado a establecer nuevas condiciones asociadas a tendencias recientes o a prácticas innovadoras en los mercados, situaciones que deberán ser consideradas en desarrollo de los proyectos e iniciativas presentes y futuras de la CRC.

Respecto del desarrollo de la revisión del régimen de acceso e interconexión, la CRC aclara en primer lugar que, al igual que se ha realizado en lo corrido del año 2017, en donde se han generado múltiples espacios de reunión con diferentes agentes, se continuará propiciando la discusión regulatoria con miras a la estructuración de la propuesta regulatoria a que haya lugar. Ahora bien, llama la atención de la CRC que existan comentarios de algunos agentes en donde soliciten que se explique el objeto de esta iniciativa, cuando tales agentes han sido invitados -y efectivamente han participado- en las mesas de trabajo que sobre el particular se adelantaron durante el año 2017, en donde se explicó el alcance del proyecto. De cualquier modo, se recuerda el planteamiento general, orientado a efectuar una revisión del contenido de la Resolución CRC 3101 de 2011, con el fin de actualizarlo a las nuevas circunstancias y evolución tecnológica, de modo que se reconozcan las nuevas tendencias y su impacto en la prestación de los servicios, sobre lo cual se está definiendo una hoja de ruta regulatoria en materia de Acceso e Interconexión que será sometida a consulta pública en el primer trimestre de 2018, analizando las condiciones actuales y la previsión de nuevas dinámicas asociadas a la provisión de servicios en un entorno convergente y de economía digital, con el objetivo de diseñar la política regulatoria que debería seguir el Gobierno Nacional en materia de acceso a redes e interconexión para facilitar la interacción entre los agentes que intervienen en la cadena o red de valor del sector TIC y de ser necesario, adecuar el marco normativo sobre estas

<sup>19</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/an-lisis-de-ofertas-empaquetadas>

<sup>20</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/an-lisis-de-permanencia-m-nimas-en-los-contratos-de-prestaci-n-servicios-de-comunicaciones-fijos>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 42 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



materias a las nuevas necesidades de los usuarios, los nuevos modelos de negocio y las nuevas tecnologías que inciden en el sector, con miras a promover la inversión en el Sector. En relación con los demás comentarios específicos relacionados con aspectos técnicos y operativos a considerar en el proyecto serán tenidos en cuenta en el desarrollo del mismo.

Sobre el estudio de impacto del marco regulatorio, ANDESCO, CLARO y TELEFÓNICA presentaron comentarios orientados a que la industria proponga los temas a ser revisados, ajustar el periodo de evaluación, pues el borrador publicado habla del periodo 2006-2008 y socializar los resultados del estudio realizado para los años 2012-2014. Al respecto, en primer lugar, se aclara que, efectivamente, la referencia a los años 2006-2008 corresponde a un error de transcripción, por lo que la agenda definitiva incluirá la referencia correcta la referencia al periodo 2015-2017, que es el corresponde analizar en esta ocasión. Así mismo, debe mencionarse que los estudios de impacto regulatorio efectuados por la CRC, incluyendo el correspondiente al periodo 2012-2014, se encuentran publicados en la página Web de la Entidad, en la sección "Estudios de impacto regulatorio" disponible en la Biblioteca Virtual de dicha página. De igual manera, durante el primer trimestre del año 2018 se definirán los aspectos específicos para el desarrollo de la iniciativa, en donde se tendrá en cuenta la solicitud de socializar los proyectos a evaluar. En este punto, y frente al cuestionamiento que hace TELEFÓNICA sobre la publicación de tráfico on-net/off-net sobre las redes móviles, en el enlace <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/biblioteca-virtual> se viene publicando la información de tráfico e ingreso de servicios móviles. Cabe anotar que actualmente se viene analizando en conjunto con el Ministerio de TIC, la pertinencia y viabilidad de que en el boletín trimestral se publique la información de tráfico móvil desagregada en las modalidades on-net y off net.

Sobre los comentarios de ASOMÓVIL y ETB al proyecto de revisión de los mercados mayoristas y minoristas de redes fijas, en donde se solicita aclarar su objetivo, cabe precisar que la Agenda Regulatoria 2017-2018 planteó la necesidad de adelantar una revisión de la estructura operativa y administrativa de los esquemas de prestación y remuneración de la telefonía fija -por cuanto las normas de remuneración aplicables a servicios fijos no se actualizan desde el año 2007-, en comparación con la prestación y remuneración de la telefonía móvil, buscando alternativas que contribuyan a la desregulación del sector, para lo cual se definió como objetivo analizar y revisar el esquema de prestación de los servicios fijos a nivel minorista y mayorista, haciendo énfasis en la regulación aplicada al mercado de telefonía fija local, local extendida y larga distancia nacional, con el propósito de identificar su incidencia en la definición de tarifas al usuario y la pertinencia de mantener vigente dicho régimen. Específicamente, se viene analizando una simplificación de la estructura de las llamadas de telefonía fija en el país, para que pueda ser más comparable con la telefonía móvil, puesto que en telefonía fija se cuenta con 6 regímenes (3 mayoristas y 3 minoristas), en contraste con el mercado móvil, donde se tiene un régimen mayorista y un régimen minorista. En relación con los comentarios específicos de CLARO y TIGO-UNE, los mismos serán tenidos en cuenta en el desarrollo de la iniciativa.

En este punto vale la pena aclarar, frente al comentario de CLARO sobre el mercado de Internet fijo, que la Comisión, en el documento publicado<sup>21</sup>, presenta la nueva distribución de municipios a partir de las categorías definidas en dicho documento, concluyendo que se deben mantener las definiciones de los mercados minoristas con alcance municipal y posteriormente se presenta el análisis de competencia para los mercados previamente definidos. En cuanto al mercado residencial, se estudia detalladamente cada

<sup>21</sup> Disponible en <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revision-mercado-internet-fijo-portador>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 43 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

categoría definida, (Municipios de Política Pública, Mercados Nacientes y Mercados de alto desempeño), y para el mercado corporativo se analizaron dos categorías (Mercados Nacientes y Mercados de Alto Desempeño). A diferencia del mercado residencial, en este mercado no se consideró una categoría de “Mercados de política Pública”, ya que la estrategia de conectividad del gobierno nacional está enfocada principalmente en la prestación del servicio minorista en los segmentos residenciales de Vivienda de Interés Prioritaria (VIP) y viviendas en estratos 1 y 2. En conclusión, se tiene que en el mercado de Internet fijo, tanto residencial como corporativo, no se evidencia ninguna falla de mercado que soporte alguna acción o intervención en el mercado minorista de Internet Fijo.

En relación con los comentarios presentados por ACIEM, ASOMÓVIL y TELEFÓNICA sobre Roaming Internacional, en primer lugar cabe aclarar que la Comunidad Andina de Naciones -CAN-, lidera actualmente una iniciativa asociada a esta temática, por lo que la CRC como país miembro ha adelantado las tareas que la CAN le ha encomendado, orientadas a la búsqueda de una mejora en las condiciones bajo las cuales se presta este servicio, y bajo esta premisa se participa también en las discusiones que en la materia se sostienen a nivel regional en la Alianza Pacífico. Es así como las disposiciones que se adopten por parte de la CRC en etapas posteriores serán acordes con la normativa nacional y supranacional que sea definida en el marco del proceso que se adelanta hoy en día por parte de la CAN. En tal sentido, y dado que a la fecha se conoce únicamente la publicación de los términos de referencia para la contratación que realizará la CAN, no sería posible incluir algún tipo de actividad en la Agenda Regulatoria sobre el particular.

Frente al comentario de ASOMÓVIL relacionado con la expedición de medidas regulatorias para el mercado audiovisual tomando en consideración la eventual decisión de integrar a la CRC y la ANTV en una sola Entidad, la CRC no desconoce que se encuentran en curso diferentes iniciativas en el Congreso de la República en relación con el “regulador convergente”, pero en todo caso, el actuar de la Comisión no puede depender de condiciones que aún no se encuentren definidas, por lo que la Agenda Regulatoria es estructurada tomando en consideración la realidad legal actualmente vigente. En tal sentido, como se ha realizado hasta ahora en el marco de sus competencias, la CRC continuará generando espacios de socialización y armonización con las demás Entidades del Estado -incluyendo la ANTV-para la definición de acciones regulatorias requeridas en el Sector TIC.

AVANTEL presenta diferentes argumentos a partir de los cuales solicita la revisión de las condiciones para el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional. Al respecto, se tiene que tales argumentos ya fueron esgrimidos por dicha empresa en el proyecto regulatorio que tuvo como resultado la expedición de la Resolución CRC 5107 de 2017, relativa a la revisión de las condiciones para el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional. Es así como en el documento de respuestas<sup>22</sup> que acompañó la expedición de la mencionada resolución, se explicó que el criterio usado por la Resolución CRC 4660 de 2014 y que se mantiene hoy, consiste en que la remuneración fijada en la regulación para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles que sean asignatarios por primera vez de permisos para el uso y explotación del espectro radioeléctrico, tendrá aplicación por cinco (5) años, los cuales serán contados desde la fecha en que quedó en firme el acto administrativo mediante el cual le fue asignado el primer permiso para uso y explotación del espectro radioeléctrico para la prestación de servicios móviles terrestres en bandas utilizadas en Colombia para las IMT. Este es un criterio objetivo de temporalidad que resulta concordante con las obligaciones de despliegue de los proveedores entrantes y el

<sup>22</sup> Disponible para consulta en <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/instalacion-esencial-ran>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 44 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

principio de uso eficiente de la infraestructura y los recursos escasos, de conformidad con lo establecido en la Ley 1341 de 2009. Esto guarda relación con el comentario de TELEFÓNICA en donde cuestiona que AVANTEL sea catalogado como entrante, lo cual, como se anotó, tiene que ver con la fecha en la cual se asignó el espectro IMT, de lo cual se ha presentado previamente sendas explicaciones, por ejemplo, en las Resoluciones CRC 4421 y 4510 de 2014. De lo anterior, se concluye que se trata de una posición que ha sido decantada en los actos administrativos referidos, los cuales se encuentran vigentes y gozan de presunción de legalidad.

Por su parte, respecto de la continuidad de las llamadas de VoLTE, se explicó también que la entrega de información de RAC y LAC<sup>23</sup> de las redes 2G/3G del Proveedor de la Red Visitada (PRV), implicaría que es el Proveedor de la Red de Origen (PRO) el encargado de gestionar el traspaso de llamadas en VoLTE a la red 2G/3G, lo cual a su vez supondría una coadministración de la red del PRV, situación que es contraria a la medida regulatoria plasmada en la Resolución CRC 4112 de 2013 (hoy compilada en el Capítulo 7 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016), dado que implica una intervención mayor a la prevista en la citada regulación.

En cuanto acceso al RAN, CLARO y ETB solicitan que se revise la regulación. El primero aduce que a la fecha no se ha generado el impacto esperado y no se evidencia avance en el despliegue de red 4G, mientras que el segundo afirma que hay aspectos operativos como el enrutamiento de tráfico, que deben aclararse. Al respecto, en primer lugar, la CRC debe reiterar lo expuesto en el documento de repuestas a comentarios que acompañó la expedición de la resolución CRC 5107 de 2017, en donde se explicó que el objetivo del acceso a RAN es optimizar el uso de las redes actualmente desplegadas, para generar mayor competencia en beneficio de los usuarios, lo cual crea escenarios de libre y leal competencia. En la medida en que se genere competencia y los servicios puedan llegar a más personas, de manera natural surge la necesidad de generar inversiones adicionales en infraestructura, más en un escenario de creciente demanda. Así mismo debe decirse que la resolución en comento definió lo que se estimó necesario para el adecuado funcionamiento de la instalación esencial.

Con todo, es claro que las peticiones presentadas por AVANTEL ya han sido consideradas recientemente por la Comisión, y en este sentido, en línea con los comentarios de CLARO y ETB, no hay lugar a iniciar un proyecto regulatorio que revise nuevamente las condiciones de acceso a la instalación esencial de RAN.

En materia de sector postal, COLFECAR presenta diferentes solicitudes que serán tenidas en cuenta en desarrollo de las iniciativas que resulten de la hoja de ruta postal, que se socializará con el Sector durante el mes de diciembre de 2017. De cualquier modo, debe aclararse que la referencia a "verificaciones esporádicas" en lo relacionado con empaquetamiento, es entendida por la CRC como la sugerencia de llevar a cabo procesos de monitoreo, sin que ello implique actividades de inspección, control y vigilancia que se encuentran por fuera de las facultades de esta Entidad. Así mismo, en cuanto a la solicitud de divulgar los mecanismos utilizados para el cálculo de la tarifa y los elementos que componen la contribución, cabe señalar que la parte considerativa del acto administrativo que anualmente<sup>24</sup> se expide sobre la materia,

<sup>23</sup> Routing Area Code data (RAC) - Location Area Code data (LAC)

<sup>24</sup> A manera de referencia, puede consultarse la Resolución CRC 5277 de 2017, "Por la cual se establece la tarifa de contribución para la vigencia del año 2018". Disponible en <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005277.pdf>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de repuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 45 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

incluya las consideraciones tomadas en cuenta por la CRC para la definición de este aspecto, y que la Resolución CRC 5278<sup>25</sup> de 2017 adopta el marco normativo que rige la liquidación y pago de la contribución, a la vez que unifica en un solo cuerpo normativo las disposiciones aplicables a los procesos de determinación, discusión, imposición de sanciones y cobro coactivo.

Frente a la solicitud para que se estudien las barreras al despliegue de infraestructura, según los comentarios de la Consejería Distrital de TIC y TIGO-UNE, se recuerda que, en el marco de las competencias de la Entidad, en el año 2016 fue expedida la Circular 121, mediante la cual se establece el Código de Buenas Prácticas para el despliegue de Infraestructura de Redes de Comunicaciones.

Respecto al comentario de GLOBENET referido a regulación de tarifas en el mercado portador, se aclara que, de acuerdo con el estudio de la OECD sobre políticas y regulación de telecomunicaciones en Colombia no se encuentra ninguna recomendación respecto a la intervención de tarifas en el mercado mayorista portador. Ahora bien, en el documento "Revisión del mercado Portador" se menciona la imposibilidad de realizar una comparación de precios que le permita a la CRC realizar un análisis más profundo del desempeño del mercado, por lo que el documento refirió la necesidad de solicitar los contratos a los operadores, con el fin de categorizar canastas de servicio y su respectiva tarifa para realizar un análisis más detallado de los servicios negociados y los efectos de la competencia en estos, actividad que puede realizarse a futuro sin que deba incluirse en la agenda regulatoria.

ASOMÓVIL, ETB y TELEFÓNICA se refieren de manera específica a las medidas para contrarrestar el hurto de equipos terminales móviles solicitando su eliminación, sobre lo cual debe tenerse en cuenta que las dichas medidas han sido definidas como parte de la la Estrategia Nacional Contra el Hurto de Celulares, liderada por la Presidencia de la República, y se desprenden de disposiciones de orden superior, que resultan mandatorias para la CRC. Actualmente se viene haciendo seguimiento y monitoreo para que las medidas se ejecuten correctamente, y se han suscrito acuerdos bilaterales, gracias a los cuales se hace uso de la base de datos de la Asociación de la Industria GSM (GSMA), información que permite evitar la comercialización de estos equipos a nivel internacional. Es importante enfatizar a este respecto que la inexistencia de las mismas tendría como consecuencia resultados nefastos en términos de las cifras referidas por los PRST, dado el crecimiento vertiginoso en la penetración de equipos terminales inteligentes en los últimos años.

En relación con los comentarios de TELEFÓNICA sobre el mercado móvil, debe aclararse que la visión de la CRC no incorpora únicamente a entrantes como lo sugiere este proveedor. En tal sentido, a manera de referencia, las condiciones definidas para el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional aplican también para operadores establecidos, quienes pueden acceder a la misma a precios regulados de modo que se dinamice el mercado. Así mismo, frente al comentario en el cual el operador se muestra extrañado porque la CRC no ha incluido actividades asociadas a la implementación de medidas como el test de replicabilidad o las tarifas diferenciales, cabe anotar que -como bien lo sabe TELEFONICA a partir de la revisión periódica que hace del expediente administrativo 2000-74-18-1-1, la CRC adelanta actualmente la actuación particular correspondiente que incluye una evaluación de la pertinencia y necesidad de implementar tales medidas, lo cual, como ya se explicó, no requiere ser incluido en la Agenda Regulatoria para su desarrollo o análisis. En lo que tiene que ver con la sugerencia de contar con un diagnóstico de la

<sup>25</sup> Disponible en <https://www.crc.com.gov.co/resoluciones/00005278.pdf>

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 46 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

demanda, se analizará la pertinencia y viabilidad de incorporarla en el estudio de tendencias regulatorias en la Economía Digital.

Finalmente, en lo que tiene que ver con el proyecto de revisión del régimen de recursos de identificación, se aclara que una eventual toma de la decisión es independiente de la implementación de la medida, que tendrá el plazo que se estime necesario e incorporará las alternativas que se identifiquen necesarias para lograr los objetivos del proyecto regulatorio; en todo caso la misma surtirá los procesos de publicidad a los que se refiere el Decreto 1078 de 2015.

## 8. Eje temático de Innovación

### 8.1. ANDI

Frente al análisis de aspectos regulatorios asociados a la neutralidad de red, considera importante que se incorporen análisis que permitan hacer ajustes que vayan dirigidos a la simplificación normativa, pero que no generen incertidumbre jurídica respecto a lo ya establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011. La ANDI no considera conveniente esta iniciativa en el proyecto de agenda regulatoria.

### 8.2. ANTV

En relación con la revisión de tendencias regulatorias para la economía digital, solicita que dentro de esta iniciativa se incluya el impacto que las OTT están teniendo sobre el mercado audiovisual e ir más allá de las conclusiones que se han plasmado en los documentos que ya se han publicado. También sugiere desarrollar un estudio sobre el estado del mercado de pauta publicitaria y su impacto en el mercado de televisión abierta.

### 8.3. ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INTERNET

Respecto del análisis de aspectos regulatorios asociados a la neutralidad de red, afirma que la regulación frente al tema ya había sido expedida dentro del marco de la Ley 1450 de 2011 en el artículo 56, y esta fue debidamente complementada con la Resolución 3502 de 2011 al consagrar principios como la libertad de escogencia, la prohibición a la discriminación arbitraria, transparencia e información. En razón a ello considera innecesario una revisión de la misma aún si es dentro de un enfoque de economía digital, puesto que la ley existente en Colombia respecto al tema es comprehensiva y no requiere ningún tipo de revisión especial, ya que esto podría implicar inestabilidad jurídica que terminaría afectando negativamente a los modelos de negocio nacientes.

Frente a las tendencias regulatorias para la economía digital, considera que el título otorgado a esta iniciativa da a entender que la aproximación deseada frente a la economía digital es tendiente a la regulación e intervención, pero no hay claridad sobre la necesidad, pertinencia y justificación constitucional y legal de dicha intervención. Por ello, considera que la CRC debe tener presente que la regulación, por definición, no puede ir a la par con la innovación del sector, por tanto, una regulación sin un fundamento claro puede terminar imponiendo obstáculos para la innovación y para la generación de nuevos negocios.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 47 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



En cuanto a las OTT, se hace un llamado acerca de la definición de los mismos y por ende revisar el enfoque que se está dando frente a estos nuevos jugadores. Denominan a las OTT como todas aquellas aplicaciones, plataformas y contenidos que son generados no solo por operadores globales sino locales, así pues, consideran que cualquier intervención diferente a la de promoción de dicha industria podría resultar perjudicial y contraproducente para el desarrollo del sector, el cual se ha convertido en un actor clave en el desarrollo productivo de los países y bienestar de los usuarios al ofrecer mayores alternativas de consumo, mayor transparencia del mercado y la satisfacción de necesidades en cierta medida identificadas como desatendidas. El llamado que se hace frente a la definición de las OTT, es que se puede caer en el error de otorgarles una categorización muy amplia y se supondrían regulaciones homogéneas para modelos de negocios que son diferentes entre sí en un momento en el cual no se han identificado fallas de mercado que justifiquen la intervención regulatoria.

#### 8.4. ASOMEDIOS

Como parte de la iniciativa de tendencias regulatorias para la economía digital, solicita que se estudie el impacto del mercado de la pauta publicitaria en la economía digital y los efectos de los OTT en dicho mercado, y que se estudie también la necesidad de regular o desregular los servicios OTT.

Sugiere incluir dentro del proyecto de mercado audiovisuales un análisis más detallado del rol competitivo de las OTT, con un modelo de ingresos basados en publicidad y su impacto sobre la televisión abierta para así determinar las asimetrías que existan entre los diferentes agentes.

#### 8.5. ASOMÓVIL

Solicitamos que se publiquen los hallazgos y la hoja de ruta del ecosistema digital que arrojó la contratación realizada por la CRC para dicho fin, para así conocer cuáles son los objetivos regulatorios preliminares buscados con el proyecto denominado "Tendencias Regulatorias para el Ecosistema Digital", para el primer trimestre del 2018. Afirma que el objetivo regulatorio al que debe darse preponderancia es hacer la transición hacia esquemas de desregulación y de reducción de cargas administrativas y regulatorias, que permitan a los proveedores de redes y servicios tradicionales responder a los retos que impone el desarrollo del ecosistema digital y la reducción de la brecha de acceso a los servicios. Agrega que no debe expedirse regulación para mercados en innovación o con desarrollo incipiente como los facilitados por esquemas como el Zero rating, salvo que se identifiquen fallas que puedan afectar la competencia efectiva. También considera prematuro que la CRC revalúe las reglas de neutralidad de red.

Llama la atención sobre las actividades que se desarrollarán en el marco de la secretaría técnica del Comité de Economía Digital, indicando que las funciones de regulación que le han sido asignadas y los recursos con los que cuenta para su ejecución, están orientados a la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y a la promoción de competencia en dicho sector, por lo que en dicho Comité se debería priorizar mecanismos tendientes a equilibrar las cargas entre los diferentes agentes del ecosistema digital en el sector de las TIC y lograr así el desarrollo de una propuesta de política clara que involucre a las diferentes autoridades relacionadas. Solicita entonces que la CRC se convierta en un protagonista dentro del Gobierno que lidere el diseño de medidas que reduzcan las cargas y promuevan un adecuado uso de los recursos existentes, para cerrar la brecha en la masificación de redes y servicios de telecomunicaciones;

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 48 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



y agrega que los proyectos de banda ancha social, subsidios para servicios fijos y móviles, proyectos regionales TIC, entre otros, que se han determinado en planes de desarrollo anteriores, deben hacerse realidad, impulsando así que los aportes provenientes de la explotación de estos servicios redunden en una mayor inversión y crecimiento del sector de telecomunicaciones.

Solicita que se estructure un proyecto regulatorio tendiente a la masificación de equipos terminales móviles que puede abordar la revisión de medidas específicas tanto en el régimen de protección de usuarios para promover y generar certeza jurídica sobre la realización de ofertas comerciales que impulsen su adquisición (puntos, descuentos, reposición de equipos, entre otros), simplificación o revisión de medidas de homologación de equipos terminales que estimulen la adquisición de equipos 4G y un menor uso de terminales con bajas capacidades o menor desarrollo tecnológico y la flexibilización de medidas para la comercialización de equipos.

Afirma que, una herramienta facilitada por la normatividad que no ha sido objeto de proyecto o estudio específico es aquella otorgada por el artículo 2.2.15.2. del Decreto Único del Sector TIC según el cual corresponde a la CRC *"elaborar una guía o metodología que contenga los lineamientos para la valoración de los proyectos de obligaciones de hacer como forma de pago por el otorgamiento o renovación de los permisos de uso del espectro radioeléctrico"*. Señala que con lineamientos claros sobre la valuación de obligaciones de hacer, se facilitaría la estructuración de procesos de subasta en los que prevalezca la maximización social en la adjudicación de este recurso, y que este tipo de guías también serían muy útiles para la formulación de esquemas de Alianzas Publico Privada para la masificación de redes y servicios.

#### 8.6. CCCE

Considera innecesaria una revisión de la regulación de neutralidad de red ya que la existente es comprensiva y no requiere revisión, sobretodo cuando dicha revisión podría implicar inestabilidad jurídica para los negocios que ya existen en el mercado.

Sobre el estudio de tendencias regulatorias para la economía digital, señala que la aproximación planteada es parcializada e inapropiada a la hora de enfrentar los retos de la economía digital, pues el título del proyecto trae implícito el deseo de regular cuando ni siquiera se ha establecido la necesidad o conveniencia de dicha intervención, y que la CRC no puede hablar de regulación de servicios OTT cuando carece la competencia para dichas acciones.

#### 8.7. CLARO

Solicita aclarar el propósito de analizar los aspectos regulatorios asociados a la neutralidad de red, dado que considera que la CRC ha realizado análisis internos, encontrando que las reglas de neutralidad de red que se encuentran vigentes en Colombia están acordes con las necesidades del sector y de los usuarios.

Considera que para el adecuado desarrollo del estudio de tendencias regulatorias para la economía digital, se debe partir de la definición clara y precisa de "Economía digital", que contemple todas las tendencias y todos los actores involucrados en las nuevas tendencias económicas que impactan el sector TIC. Así mismo, solicita que se publique a la mayor brevedad, el resultado del estudio de Hoja de ruta de economía digital, a partir del cual se identificaron los retos fundamentales que Colombia debe acometer desde el más alto

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 49 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

gobierno. Considera además que la CRC como autoridad regulatoria, debe lograr que la regulación reconozca la convergencia, eliminando las asimetrías en cargas regulatorias que actualmente tienen los diferentes actores que hacen parte del Ecosistema Digital, por lo que solicita a la CRC tener en cuenta los principios de simplificación y flexibilización normativa, así mismo solicitan generar los incentivos para promover la inversión y el despliegue de la infraestructura para el adecuado desarrollo de la Economía digital.

Frente a los retos de la definición de mercados en la economía digital, considera que es prioritario que la CRC adelante una revisión de la definición de los mercados relevantes en un entorno convergente, para que el mismo contemple todos los servicios sustitutos y complementarios que afectan las variables fundamentales del mercado (usuarios, tráfico e ingresos), lo anterior debido a que se considera que contar con los análisis de sustituibilidad de servicios y definición de mercados relevantes de sustitución efectivos desde el punto de vista del consumidor es un aspecto fundamental, de acuerdo con el Centro de Estudios de Telecomunicaciones de América Latina, por lo que no sería acertado tomar medidas sobre mercados relevantes que no contemplen a los nuevos actores o servicios que ejercen fuerzas competitivas sobre los servicios tradicionales, y condiciones de nuevas alternativas de servicios, así como el potencial de competencia en el corto y mediano plazo.

### 8.8. DIRECTV

Sobre la revisión de tendencias regulatorias para la economía digital, indica que si bien no es competencia de la CRC modificar el régimen de contraprestaciones de la televisión cerrada y abierta, la Comisión sí podría examinar el impacto que tendría en el mercado equiparar las cargas regulatorias de los servicios tradicionales con las de los servicios OTT, en virtud del artículo 19 de la ley 1341 por el cual se establece que la CRC es el encargado de promover la competencia y regular los mercados del sector. Se invita a que la Comisión siga monitoreando el mercado audiovisual realizando proyecciones sobre el impacto de las OTT, revisando información de manera periódica y con un enfoque prospectivo.

### 8.9. ETB

En relación con el análisis de aspectos regulatorios asociados a la neutralidad de red, plantea la necesidad de realizar mesas de trabajo interdisciplinarias para que se sienten las bases del marco normativo y legal que regule la neutralidad de red antes de que otros agentes empiecen a desarrollar modelos de negocio sin un marco normativo claro.

Sobre las tendencias regulatorias para la economía digital, sugiere revisar los costos y las cargas gravosas en la que han incurrido los operadores que los ponen en desventaja frente a los operadores OTT y que desincentivan la inversión por ejemplo en la difusión de contenidos audiovisuales. En ese orden de ideas, la ETB considera fundamental que la CRC genere condiciones que propicien la competencia y la innovación.

Sobre los retos de la definición de mercados en la economía digital, plantea que se establezcan incentivos económicos a los operadores de manera que apalanquen su oferta en clústeres nacionales para generar y fortalecer el esquema digital con soluciones nacionales que primen sobre desarrollos extranjeros. También considera necesario revisar tasas impositivas para la telefonía celular ya que esto es un factor que impacta la adopción de nuevas tecnologías.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 50 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Propone la inclusión de una nueva iniciativa asociada a ciberseguridad, señalando la importancia de garantizar la seguridad de los datos y la información. Solicita a incluir esta temática al igual una asociada a cibercrimen, dentro de los proyectos a desarrollar en el 2018.

#### 8.10. Globenet

Respecto del análisis de aspectos regulatorios asociados a la neutralidad de red, plantea que con las últimas decisiones del Ministerio enfocadas a restringir el uso de páginas de juego y azar, unido a recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, se le ha trasladado a los operadores e ISP la responsabilidad de bloquear cualquier página, aplicación y/o URL que un juez o autoridad considere está violando normatividad relacionada con otros sectores, lo cual crea inestabilidad jurídica y afecta el modelo de negocio, más aún cuando algunos servicios son prestados desde el exterior bajo la modalidad de Servicios de Información.

Por su parte, sugiere incluir una iniciativa encaminada a la promoción para la creación de puntos de intercambio de tráfico. Al respecto, indica que, como concluye el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en su reciente estudio Impacto Económico del Servicio de Internet Banda Ancha, un elemento determinante para el desarrollo del país, es la instalación de puntos de intercambio de tráfico entre los proveedores de acceso a Internet (IXP) para reducir los costos de transporte y la latencia en las redes nacionales. Afirma que el DNP contempló elementos como el tráfico en las redes, población y extensión del área del país, concluyendo que Colombia potencialmente debería contar en la actualidad, con al menos nueve (9) IXP para cubrir las necesidades actuales de demanda, tráfico y ancho de banda.

#### 8.11. Juan Carlos Cisneros

Solicita incorporar en la Agenda temas relacionados con ciberseguridad; especialmente manifestó la necesidad de trabajar en el derecho a un internet filtrado de virus y amenazas de última generación.

#### 8.12. Telefónica

Manifiesta estar a la espera de del cierre de los proyectos de "Hoja de ruta para la economía digital" y "Medición de indicadores de la economía digital", afirmando que la publicación de estos documentos es fundamental para conocer el avance del entorno digital en el país, y los desarrollos del regulador al respecto.

Para promover el uso y despliegue de infraestructura TIC en función del ecosistema digital, considera necesario estudiar los problemas de asequibilidad de tecnologías, para lo cual tendría que plantearse la elaboración de un informe de la brecha digital en Colombia donde se pueda identificar el alcance de la regulación para fomentar la competencia, el diseño de políticas de inclusión digital y definir la política regulatoria que tienda a fomentar la inversión para el cierre de esta brecha.

Respecto de las tendencias regulatorias para la Economía Digital, presenta los siguientes comentarios:

- Señala que no es claro si se va a realizar un análisis, estudio o revisión del esquema regulatorio; así mismo sugiere que se aclare el eje temático en el que está considerada. Refiere la experiencia de del

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 51 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

IFT mexicano, y sugiere realizar un estudio que incluya el impacto de servicios OTT en las redes de los proveedores de servicios de Internet, las tendencias internacionales, y alternativas regulatorias donde se identifiquen los beneficios y riesgos para los diversos agentes económicos como los ISPs, proveedores de OTT, usuarios finales, gobierno y desarrolladores de equipo entre otros, indicando que esta labor se adelantaría con el fin de regular apropiadamente en un entorno de convergencia, buscando nivelar el campo de juego entre los distintos agentes del mercado, en un entorno de neutralidad tecnológica que fomente la sana competencia en el sector. Así mismo, considera que los plazos propuestos para el 3Q de 2018 y luego otra actividad continua en el 2Q 2019 son tardíos, y que debería evaluarse la posibilidad de adelantar el estudio durante todo el año 2018 para que el resultado sea un reflejo integral del ecosistema digital.

- Considera importante recordar un análisis publicado recientemente por la Comisión en el cual, a través de encuestas, se concluyó que no existe sustituibilidad entre servicios de televisión y plataformas de video, a lo cual comenta que la adopción reciente de encuestas para tomar decisiones de política pública no plantea la rigurosidad técnica que un asunto de tal magnitud requiere, en menoscabo del desarrollo de los mercados y minando la confianza en las decisiones del regulador.
- Afirma que la Comisión no debe esperar a que la adopción de nuevas tecnologías plantee un mayor reto para la estructura de los mercados y para la misma Comisión, señalando que la experiencia internacional y el comportamiento actual de los mercados nacionales de telecomunicaciones le permiten al regulador empezar a adoptar medidas para prevenir los desequilibrios entre antiguos y nuevos jugadores.
- Plantea su expectativa, según la cual esta iniciativa evidencie los problemas de sostenibilidad en el largo plazo de no tomarse las medidas adecuadas a tiempo.
- Considera importante que la CRC revise el entorno competitivo del mercado con los servicios prestados por los PRST y los OTT para de acuerdo con sus facultades expresas de la Ley 1341 de 2009, frente a los PRST pueda equiparar las cargas y equilibrar el mercado promoviendo una desregularización equiparable a las OTT. Igualmente, refiere la necesidad de que esos análisis de competencia se materialicen en medidas que resulten efectivas para los PRST y estudios y soportes técnicos que permitan al MINTIC expedir políticas claras y equitativas para el desarrollo del sector TIC.

Finalmente, en cuanto a los retos de la definición de mercados en la Economía Digital, señala que esta iniciativa parece desarticulada de las demás actividades, aduciendo que dentro del estudio integral del ecosistema digital se puede incluir a las plataformas de dos lados como un agente de la economía digital, por lo que se debe realizar en forma articulada con este, si no dentro del mismo estudio.

### 8.13. TIGO-UNE

Plantea el desarrollo de una iniciativa asociada a la generación de incentivos para el apagado de redes 2G, en donde se realice una revisión de las cargas regulatorias que hoy en día asume el mercado por las tecnologías en desuso y particularmente aquellas referidas a 2G. Igualmente, proponen el establecimiento de un marco regulatorio que permita mayores incentivos para apagado de estas redes, de forma que contribuya con la digitalización de los usuarios. También, propone incluir una temática relacionada con el fomento de la masificación de small cells para Internet de las Cosas y acceso a servicios móviles, explicando que el Internet de las Cosas y la cobertura masiva al interior de sitios públicos o lugares privados, requiere de la instalación masiva de una cantidad considerable de small cells, que ofrecen una solución a las demandas de cobertura y banda ancha, y que es altamente relevante que la CRC contemple la desregulación

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 52 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

en soluciones small cells, de manera que se impacte positivamente en permitir la masificación de este tipo de soluciones IoT y de servicios móviles en lugares de acceso público masivo, o en sitios privados.

#### 8.14. VIRGIN

Frente a la iniciativa "Retos de la definición de mercados en la economía digital", señala que el propósito debe ser tener un completo conocimiento de la oferta de productos y servicios, tendencias tecnológicas y nuevos retos en los sectores TIC, de tal manera que se pueda adelantar un análisis de la evolución económica del sector que incorpore las dinámicas del mercado y de los nuevos actores, y poder hacer un seguimiento acertado de conceptos como el Poder de Mercado, la Posición Dominante, entre otros.

### RESPUESTA DE LA CRC

En lo referente a los comentarios de ANTV, ASOMEDIOS y DIRECTV de continuar estudiando el impacto de los OTT en el mercado audiovisual e incluir otras variables de relevancia en análisis tales como el impacto de la pauta publicitaria, se recuerda que en el documento publicado en agosto de mercados audiovisuales en un entorno convergente, se estudió el rol competitivo de las OTT con respecto a la televisión por suscripción, encontrándose que esta última continúa siendo el principal medio para acceder a contenidos audiovisuales, en tanto que los contenidos audiovisuales OTT tienen una adopción baja como medio principal. De hecho, es más común que los usuarios consuman contenidos de TV por suscripción de manera conjunta con algún tipo de contenido OTT. En ese sentido, a partir de los resultados obtenidos fue posible concluir que los contenidos OTT representan un complemento a la TV por suscripción. A pesar de esta conclusión, esta Comisión es consciente que el mercado audiovisual es altamente dinámico lo cual plantea retos en la definición de mercado del mismo y, por lo tanto, en las conclusiones del mencionado estudio se resalta la importancia de continuar monitoreando el mercado audiovisual.

Con el ánimo de enriquecer el análisis no se descarta que, como parte del monitoreo a realizar se incluyan diferentes variables tales como el impacto de la pauta publicitaria sobre el mercado audiovisual y los agentes OTT, aunque en un principio se debería verificar el alcance que la Comisión le podría dar a un análisis de este tipo. También es de aclarar que dentro del estudio denominado "Tendencias Regulatorias en la Economía Digital" se planea hacer un estudio comprensivo de todas las aplicaciones de internet incluyendo no solo aquellas que tienen impacto en los servicios de telecomunicaciones y audiovisuales sino también otras que impactan otros sectores de la economía, tales como el sector postal. Dentro de este estudio se incluirán variables relevantes desde el punto de vista de la demanda, la oferta y todas aquellas que permitan entender las dinámicas competitivas de estos agentes tan trascendentales en el desarrollo de la economía digital.

Con respecto al comentario de TELEFÓNICA acerca de que el uso de encuestas le quita rigurosidad al análisis y menoscaba y mina la confianza en las decisiones del regulador, cabe recordar que el ejercicio metodológico que concluyó con la expedición de la Resolución 5048 de 2016 tuvo como base la realización del estudio "Hábitos y Usos del Usuario de Televisión", el cual se realizó a través de encuestas. Dicho estudio, que determinó que la televisión por suscripción y la televisión comunitaria pertenecían al mismo mercado relevante fue bien recibido por el sector sin queja alguna con respecto a la metodología utilizada, salvo que se debería analizar en más detalle el impacto de las OTT sobre el mercado de TV por suscripción.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 53 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

De hecho, en su momento Telefónica resaltó el estudio de la CRC "...como uno de los esfuerzos sectoriales más importantes para construir una visión holística del funcionamiento de los mercados audiovisuales..."<sup>26</sup>. Por lo tanto, llama la atención que ahora TELEFONICA sea tan vehemente en sus críticas cuando los resultados del estudio publicado sobre OTT presenta conclusiones diferentes a la de sus intereses poniendo inclusive en tela de juicio la imparcialidad y rigurosidad técnica de la CRC en la realización de sus diferentes estudios.

En lo que se refiere a los comentarios de CLARO y TELEFÓNICA con respecto al proyecto "Retos de la Definición de Mercados en la Economía Digital", se aclara que el objetivo no es en ningún momento replantear la metodología existente sobre definición de mercados plasmada en la Resolución 2058 de 2009, sino, dado el surgimiento de plataformas digitales que operan en mercados de dos lados, estudiar los retos y oportunidades que estas nuevas realidades presentan y de qué manera se tendría que avanzar en el entendimiento de los retos que sobre la competencia presentan estos actores que operan en mercados de dos lados. Es de recordar que este proyecto tiene su esencia en el proyecto de Hoja de Ruta con la justificación de que las características peculiares de los modelos de negocio de las plataformas online crean preguntas al entorno regulatorio tradicional, el cual por lo general se ha visto enfrentado a modelos y esquemas donde los mercados son de un solo lado, sin externalidades, y donde la competencia se desarrolla principalmente en precios.

En lo que respecta al comentario de DIRECTV y ETB en lo referente a que la Comisión estudie el impacto que tendría en el mercado equiparar las cargas regulatorias de los servicios tradicionales con las de los servicios OTT, cabe aclarar que en el documento de soporte que acompañó la Resolución 5048 de 2016 se estudió el tema de las contraprestaciones entre operadores tradicionales y se hicieron recomendaciones de política pública al respecto. De igual forma, como se señaló anteriormente la Comisión estudió el impacto de las OTT sobre el mercado audiovisual y encontró que los dos servicios son complementarios.

Frente al comentario de ASOMÓVIL relacionado con la elaboración de una guía o metodología con los lineamientos para la valoración de los proyectos de obligaciones de hacer, debe decirse que, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 2.2. del artículo 2.2.15.2. del Título 15 del Decreto Unico Reglamentario No 1078 del 2015, y en el marco del literal d) del artículo 194 de la Ley 1753 de 2015, el 23 de noviembre de 2016 se remitió<sup>27</sup> al señor Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la guía metodológica elaborada por esta Comisión, la cual contiene los lineamientos para la valoración de los proyectos de obligaciones de hacer como forma de pago por el otorgamiento o renovación de los permisos de uso del espectro radioeléctrico, y que ha sido solicitada por algunos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para la valoración de sus proyectos.

Ahora bien, en cuanto a los comentarios de ALAI, ANDI, ASOMÓVIL, CLARO, CCCE, ETB, TELEFÓNICA y VIRGIN acerca de los temas de neutralidad de red y los servicios OTT, se recuerda que la CRC en su quehacer regulatorio también tiene como fin estudiar los diferentes mercados referentes al sector TIC y/o Postal, sin que esto implique necesariamente una regulación o intervención, para casos particulares, el interés de la entidad se ha centrado por el momento en estudiar las dinámicas competitivas, retos y oportunidades para tener un mejor entendimiento del sector así como los actores involucrados.

<sup>26</sup> [https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/2016/Actividades\\_regulatorias/analisis\\_mercados\\_audiov/coment/Telefonica.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/analisis_mercados_audiov/coment/Telefonica.pdf)

<sup>27</sup> Bajo radicado CRC de salida número 2016508550.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 54 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



Así mismo, específicamente para el tema de neutralidad de red, se recomienda tener en cuenta que la CRC ha realizado análisis internos, encontrando que las reglas de neutralidad de red que se encuentran vigentes en Colombia están acordes a las necesidades del Sector y de los usuarios. Sin embargo, se ha considerado necesario adelantar un estudio que permita identificar los desafíos y oportunidades que los nuevos modelos de negocio imponen a la neutralidad en la red, de tal manera que se permita un ágil desarrollo de soluciones y servicios, se promueva la inversión y se permita una sana y leal competencia en el sector.

Específicamente, frente al comentario de CLARO sobre el entorno competitivo del mercado con los servicios prestados por los PRST y los OTT, se recomienda revisar lo expresado en el Borrador de Agenda Regulatoria 2018 – 2019, página 42, en donde se habla explícitamente de los cambios y desafíos que han incorporado en el sector los servicios OTT y que, por su naturaleza, tienen la posibilidad de evitar requerimientos y costos regulatorios asociados con las empresas físicas. Es por esto que la CRC es consciente de la necesidad de llevar a cabo una regulación o modificación de las reglas vigentes para los servicios con los cuales compite y que son prestados por empresas físicas.

Estos proyectos vienen justificados en los resultados obtenidos a partir de la Hoja de ruta regulatoria para el desarrollo de la Economía Digital en Colombia, la cual después de haber identificado los retos y oportunidades para la Economía Digital encontró esencial que la Comisión durante los siguientes 5 años enfoque sus esfuerzos en la realización de 6 acciones que le permitirán contribuir a que el país avance en su proceso de digitalización, permitiéndole aprovechar todos los beneficios que vienen con la economía digital, los proyectos planteados se pueden consultar en el documento respectivo, el cual se encuentra publicado en el siguiente link: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-economia-digital>

Con esto, se busca que la CRC sea un actor preponderante y líder en el avance hacia la consolidación de la Economía Digital en el país, teniendo en mente que las políticas regulatorias tradicionales no se ajustan a los mercados cambiantes, por lo cual, se corre el riesgo de generar distorsiones en el mercado que afecten la competencia y que priven al consumidor final de los beneficios de la Economía Digital.

Igualmente, frente al comentario de CLARO acerca de los plazos propuestos para la iniciativa de Tendencias regulatorias para la Economía Digital, se le recuerda al operador que los plazos son determinados con base en las necesidades y disponibilidad de recursos de la entidad.

Frente a la solicitud de ASOMÓVIL, CLARO y TELEFÓNICA de la publicación del documento final de la “Hoja de ruta regulatoria para el desarrollo de la economía digital en Colombia” les indicamos que este ya se encuentra publicado y puede ser consultado en el link mencionado previamente. Frente al documento final sobre la Medición de la economía digital en Colombia, su versión final será publicada en el primer trimestre del 2018.

Respecto a los comentarios sobre inversión recibidos en esta sección sobre la promoción de la inversión y la simplificación regulatoria por ASOMÓVIL, CLARO y TELEFÓNICA los invitamos remitirse a las respuestas de la CRC contenidas en la sección 4. *Situación actual de la Industria, disminución de cargas y desregulación del presente documento.*

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 55 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

En cuanto al comentario recibido por TIGO-UNE sobre los incentivos para el apagado de las redes 2G y el fomento de la masificación de small cells, son temas que se tendrán en cuenta así no estén indicados explícitamente en la Agenda Regulatoria 2018 – 2019. Sin embargo, es importante tener en cuenta las competencias de cada una de las entidades relevantes en el sector, es decir, los temas concernientes a política pública y obligaciones de cobertura son del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Se recuerda, igualmente, que dentro del régimen de calidad definido mediante la Resolución CRC 5078 de 2016 se consideran reglas para la migración tecnológica en redes móviles, para lo cual se eximió de cumplimiento de los indicadores la tecnología 2G, en atención a la fase de mercado en la que se encuentra.

GLOBENET plantea incluir una iniciativa encaminada a la promoción para la creación de puntos de intercambio de tráfico. Según lo explicado en la sección anterior, recientemente se realizó un estudio a partir del cual se concluyó que no es necesario por ahora contar con más IXP en el país, y que se han desarrollado otros estudios sobre el mercado de datos fijo y el mercado de servicio portador. Ello en todo caso no obsta para que la Comisión, en caso de encontrarlo necesario, adelante a futuro análisis sobre la pertinencia y necesidad de definir condiciones orientadas al aumento en la cantidad de IXPs en el territorio nacional si se considera pertinente para la mejora de las condiciones de competencia en el mercado.

Por otro lado, frente a la solicitud de ASOMÓVIL de estructurar un proyecto regulatorio tendiente a la masificación de equipos terminales y la estimulación de la adquisición de equipos 4G, es una iniciativa que se va a tener presente por parte de la CRC en el desarrollo de sus actividades. Igualmente, sobre el comentario de la misma Asociación acerca de la reducción de cargas regulatorias y la promoción de un uso adecuado de los recursos existentes, se recomienda revisar la respuesta dada a la misma Asociación en la sección 1. Comentarios generales del presente documento, así como la sección 4. *Situación actual de la Industria, disminución de cargas y desregulación del presente documento.*

Con respecto a los servicios de información, vale la pena recordar que estos últimos no están definidos aún en Colombia y que, por lo tanto, al estudiar este tema no se pretende en ningún momento regular o equipararlos a los servicios de telecomunicaciones tradicionales. Ahora bien, respecto al comentario acerca de Big Data, es importante señalar que se debe estudiar la forma en que diferentes países han abordado los diferentes desafíos que el Big Data genera, sobre todo por el impacto que se tiene sobre los datos personales y la potencialidad de afectar empresas que compiten en sectores innovadores, con lo cual, es de suma importancia que este tema esté vinculado en los diferentes estudios adelantados por la entidad. En cuanto a la necesidad de coordinación entre entidades de acuerdo con las competencias de cada una de ellas, es precisamente en el marco de la secretaría técnica de la Comisión Intersectorial para el Desarrollo de la Economía Digital que se promoverá una armonización de las tareas a cargo de las diferentes entidades involucradas para potencializar las ventajas y beneficios de la economía digital en el país.

Agenda Regulatoria 2018-2019 – Documento de respuestas a comentarios	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 56 de 56</b>	
	Actualizado: 15/12/2017	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			