



AGENDA REGULATORIA 2020-2021

PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA
DICIEMBRE
DE 2019



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCOL

AGENDA REGULATORIA DE COMUNICACIONES CRC 2020 - 2021

SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES

DIRECTORA EJECUTIVA (E.F.)

Zoila Consuelo Vargas Mesa

EXPERTO COMISIONADO

Carlos Eusebio Lugo Silva

EXPERTO COMISIONADO

Sergio Martínez Medina

COORDINADOR DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Juan Pablo Hernández Marcenaro

Diciembre de 2019

www.crcom.gov.co

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ETAPAS DE PREPARACIÓN DE LA AGENDA REGULATORIA.....	7
2.1. Revisión de tendencias internacionales	7
2.2. Priorización de cara a la simplificación normativa y el Análisis de Impacto Normativo - AIN.....	17
2.3. Mesas de trabajo con grupos de valor	19
2.4. Socialización del borrador de Agenda Regulatoria	21
3. PLANTEAMIENTO DE INICIATIVAS Y ACTIVIDADES 2020 – 2021	22
3.1. Actividades y proyectos regulatorios establecidos en la Ley 1978 de 2019.....	22
3.2. Actividades y proyectos regulatorios de la CRC.....	23
3.2.1. Competitividad, desarrollo económico e inversión	23
3.2.2. Bienestar social	29
3.2.3. Calidad de los servicios	30
3.2.4. Innovación	31
4. PROPUESTA DE PLAZOS PARA LA EJECUCIÓN DE INICIATIVAS	34
5. REFERENCIAS	36

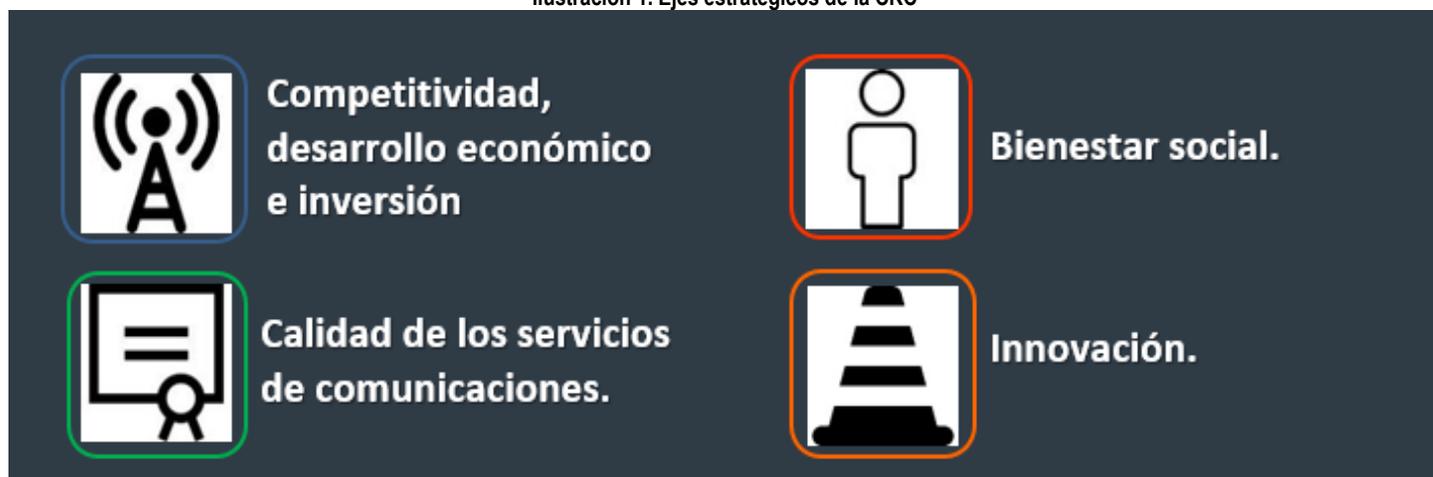
AGENDA REGULATORIA DE COMUNICACIONES CRC 2020-2021

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, en atención a lo establecido en el Decreto 1078 de 2015, publicó el 28 de diciembre de 2018 la Agenda Regulatoria para el periodo 2019-2020¹. En dicho documento se incluyeron de manera indicativa las actividades, proyectos y estudios que se

identificaron como necesarias para su desarrollo en el citado periodo. Las mismas se encuentran enmarcadas en los 4 ejes estratégicos identificados por la Comisión para su clasificación, correspondientes a:

Ilustración 1. Ejes estratégicos de la CRC



Fuente: Elaboración propia - CRC

Para la formulación de la Agenda Regulatoria CRC 2020 – 2021, estos ejes estratégicos han sido actualizados parcialmente por la Comisión. Así, se decidió modificar el eje de *Bienestar del Usuario* por *Bienestar social* toda vez que este segundo enfoque permite considerar un mayor alcance que involucre a todos los actores del ecosistema digital. Por otro lado, al eje de *Competitividad y desarrollo económico* se incluyó el componente de *Inversión* debido a que este factor guarda estrecha con los otros y es relevante en las decisiones de crecimiento del sector.

Ahora bien, con la expedición de la Ley 1978 de 2019 “*Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones*”, se asignó a la CRC el rol del regulador único de proveedores de redes y los servicios de internet, telefonía,

televisión y radiodifusión sonora y el servicio postal, competencias que le plantean al regulador una serie de retos que implican que la CRC debe investigar permanentemente las tendencias tecnológicas y de mercado de los sectores regulados y asegurarse de definir el escenario regulatorio más adecuado que permita promover un sector dinámico y competitivo en el que todos los grupos de interés se vean beneficiados.

Teniendo en cuenta la rapidez del cambio tecnológico es necesario que las autoridades generen de forma rápida las estrategias normativas necesarias para promover la adopción de innovaciones en el sector. Un estudio publicado por Deloitte University Press² señala que la tasa de cambio tecnológico ha sido persistentemente creciente desde los años 70’s del siglo pasado, sin embargo, menciona el estudio que esta tasa de cambio no es la misma para todos los agentes que concurren a

¹ Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). 2018. *Agenda Regulatoria 2019-2020*. Recuperado de <https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-2019-2020>

² Rewriting the rules for the digital age. Deloitte University Press (2017). Consultado el 16 de octubre de 2019 en: www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/human-capital/hc-2017-global-human-capital-trends-us.pdf

los sectores TIC. Así, las innovaciones en el sector TIC en el mundo, son lideradas por las empresas dedicadas a investigación y desarrollo tecnológico. Las personas son el grupo que sigue en cuanto a tasa de innovación y adopción de innovaciones. En tercer lugar, el estudio menciona que, mientras las personas se adaptan a la tecnología con relativa

rapidez, las empresas y organizaciones se mueven a un ritmo más lento. Por último, la política pública y regulatoria ocupa el cuarto lugar en adaptación al cambio en el sector tecnológico. De esta forma, el estudio identifica que la brecha entre la política pública y los otros tres dominios da como resultado desequilibrios y desafíos que son pertinentes de tratar.

Ilustración 2. Pilares de Mejora Regulatoria



Fuente: Hoja de Ruta de Simplificación Normativa

En línea con lo anterior, la CRC reconoce como reto misional reducir la brecha arriba mencionada y, para tal fin, sus competencias, sumadas a las dinámicas cambiantes del sector de telecomunicaciones como consecuencia de la rápida evolución tecnológica, generan la necesidad de actualizar constantemente la regulación y de contar con mecanismo innovadores para resolver problemáticas sectoriales que minimicen la necesidad de expedir regulación.

Así, la estrategia de la Comisión para asumir este reto parte de observar los pilares de mejora regulatoria (ver Ilustración 2) en los que junto a la simplificación normativa, el análisis de impacto normativo, el conocimiento del sistema y los análisis expost, la

Agenda Regulatoria es el punto de partida para definir actividades estratégicas que estén alineadas con la evolución del entorno digital, la maximización del bienestar social, el fomento de la competencia y la promoción del sector.

En concreto, la CRC materializa la implementación de los pilares de mejora normativa con la implementación del ciclo de política regulatoria (ver Ilustración 3), el cual tiene como punto de partida el establecimiento de la agenda regulatoria que es seguido por la formulación de la política y su socialización con grupos de valor como herramienta de legitimación. Los pasos anteriores anteceden la expedición de la regulación.

Ilustración 3. Ciclo de política regulatoria
"LA REGULACIÓN ES TODO EL CICLO".



Fuente: CRC

De forma tradicional, tanto la autoridad como los agentes involucrados concebían la expedición del acto administrativo como el fin del ciclo regulatoria. No obstante, el ciclo de política regulatoria definido por la CRC ha precisado pasos adicionales en los que la Entidad genera mecanismos para acompañar a los agentes del sector en la implementación de la normatividad expedida, genera mecanismos de monitoreo de sus efectos y formula acciones regulatorias futuras.

Con lo anterior, es evidente la importancia del presente documento de formulación de la Agenda Regulatoria, con el cual se presentan de forma indicativa las iniciativas, hojas de ruta y estudios que permitirán una aproximación real a los nuevos temas de competencia de la CRC, así como continuar con el desarrollo de las iniciativas resultado de las diferentes hojas de ruta y estudios formulados en años anteriores. Por otra parte, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en desarrollo del Plan de adopción de 5G en Colombia, ha establecido acciones para lograr tal fin y en los que la CRC activará su papel regulatorio para dar apoyo a dicho plan en un entorno de trabajo interinstitucional.

Por lo anterior, esta Comisión considera pertinente incluir dentro de su agenda regulatoria, algunas actividades que están

en línea con este plan y que deben adelantarse en el corto plazo.

Ahora bien, respecto a la estructura del presente documento, en la primera sección se enuncian las etapas de preparación de la agenda regulatoria. Enseguida, se presentan las tendencias internacionales que pueden determinar la activación de la función regulatoria para promoverlas, así como la forma en que otras autoridades del mundo han abordado estas temáticas. Posteriormente, el título 3 expone las etapas de desarrollo de la Agenda Regulatoria CRC 2020 – 2021 y define las iniciativas que serán incluidas en la misma, junto con su justificación, impacto y beneficios que representan para el sector.

Estas iniciativas están asociadas a los cuatro ejes estratégicos que ha precisado la CRC para lograr sus fines misionales: i) competitividad, desarrollo económico e inversión, ii) bienestar social, iii) calidad de los servicios y iv) innovación.

Por último, para efectos de este documento, se denominará al sector TIC como aquel comprendido por los sectores de telecomunicaciones, televisión, radiodifusión sonora y contenidos audiovisuales.

2. ETAPAS DE PREPARACIÓN DE LA AGENDA REGULATORIA

La construcción de la Agenda Regulatoria es el punto de partida del ejercicio regulatorio de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y, por tal motivo, debe responder a un ejercicio de planeación estratégica que responda a criterios de **objetividad** en la identificación de tendencias, enfoque de **simplificación** normativa, análisis de disponibilidad de **recursos y priorización** de actividades, e interacción permanente con grupos de valor.

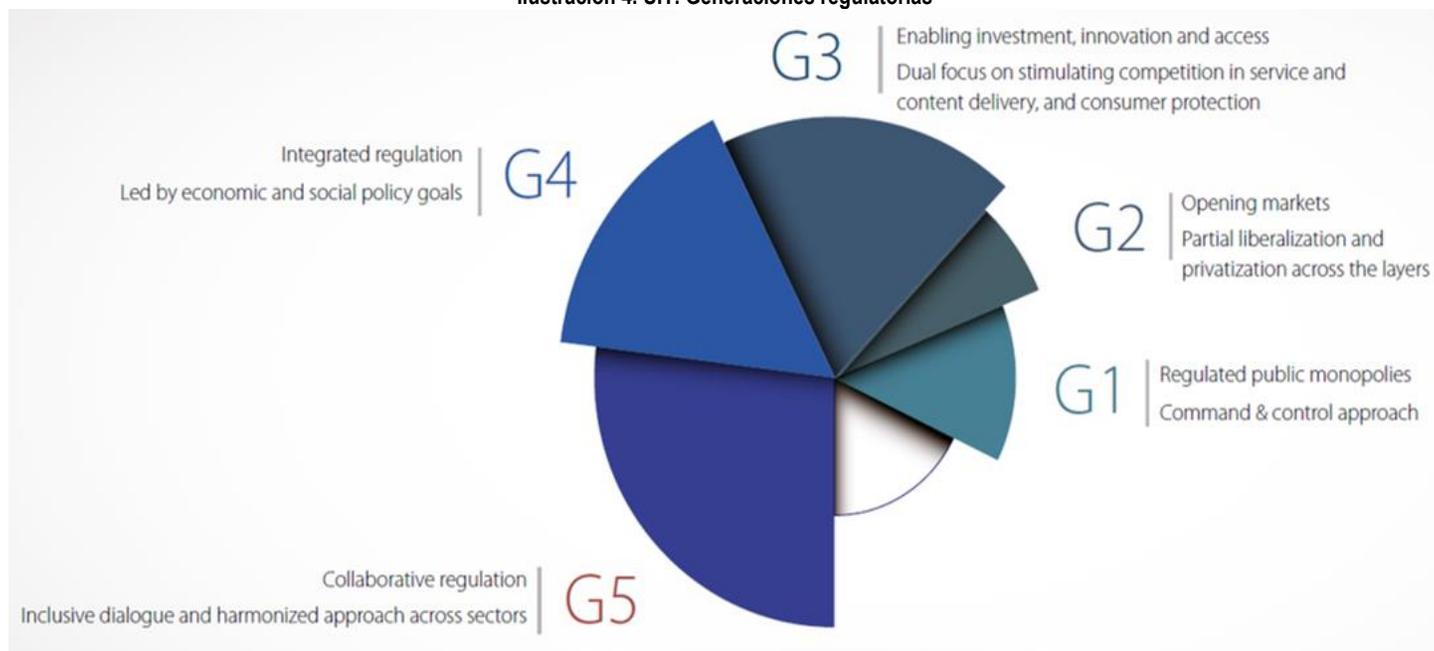
En atención a lo anterior, la CRC ha dispuesto las siguientes etapas como fases de construcción y desarrollo de la Agenda Regulatoria: i) revisión de tendencias internacionales, ii) análisis interno para la priorización de cara a la simplificación normativa, iii) el desarrollo de mesas de trabajo con grupos de valor para la socialización y retroalimentación del diseño de la Agenda Regulatoria y, iv) la socialización del borrador de Agenda Regulatoria para comentarios y ajustes finales, previos a la publicación definitiva de la Agenda Regulatoria indicativa.

2.1. Revisión de tendencias internacionales

El análisis del entorno TIC y Postal exige una revisión detallada de las tendencias internacionales con el fin de conocer y anticipar la implementación de nuevas innovaciones tecnológicas, regulatorias o de negocio, que permitan a la CRC prever de forma oportuna el papel del ejercicio de su facultad regulatoria en la promoción de tendencias y mitigación de las amenazas que puedan surgir en torno a estas.

En esta línea, es importante destacar que la UIT ha identificado como tendencia regulatoria la formulación de regulación colaborativa que permita armonizar los intereses e incentivos de todos los agentes del ecosistema digital. La CRC aborda entonces, la revisión de tendencias internacionales con enfoque en iniciativas que propendan por la innovación normativa³.

Ilustración 4. UIT. Generaciones regulatorias



Fuente: UIT

En esta línea, a continuación se presenta una revisión general de aspectos relevantes en materia de regulación TIC y Postal, que son tenidos en cuenta por distintos países y autoridades en

el mundo y que pueden revestir un importante conjunto de antecedentes que la Comisión debe monitorear de cara al ecosistema digital colombiano:

³ ITU Global ICT Regulatory Outlook 2017. Disponible en: www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/Outlook/2017.aspx

• AUSTRALIA - ACMA

La Australian Communications and Media Authority – ACMA, es la autoridad regulatoria del sector TIC en este país y ha definido su Plan Corporativo 2019-2020 con vigencia para el período 2019-2020 al 2022-2023 con especial enfoque en las siguientes prioridades en el próximo año:

- Confianza del público en los servicios de comunicación y medios a través de la provisión de salvaguardas, información y asesoramiento.
- Acuerdos de gestión del espectro eficaces y eficientes que beneficien a todos los australianos.
- Un marco regulatorio que anticipa cambios a través del monitoreo del entorno e influencia en las respuestas regulatorias.

• ECUADOR – ARCOTEL

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) de Ecuador, en su versión de Agenda Regulatoria más reciente (2019), ha formulado las siguientes acciones regulatorias:

Reglamento de derechos por otorgamiento de títulos habilitantes del Régimen General de telecomunicaciones y tarifas por uso de frecuencias.

Establecer un régimen unificado y estandarizado acorde a la Ley vigente (artículo 54 LOT), adecuado a los servicios que soporta la actual normativa (Reg. Servicios y Reg. OTH).

Reglamento de consejo consultivo.

Establecer la normativa para la creación del Consejo Consultivo para la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y establecer las normas para su organización y funcionamiento.

Norma Técnica de Emergencias.

Regular el ámbito de las obligaciones, deberes, derechos y responsabilidades para los abonados, clientes o usuarios de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones; así como, de los prestadores de los mencionados servicios, y las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencia.

Por lo anterior, una de las prioridades del regulador australiano para el periodo 2019-2020 es la de ofrecer un marco regulatorio que se anticipe a la dinámica de los mercados y a los cambios comunicacionales. Para ello, la estrategia apunta hacia el monitoreo del entorno que permita medir la efectividad y eficiencia de la regulación existente, apoyarse en el análisis de datos para el estudio regulatorio basado en la evidencia y acción, y mejorar las prácticas regulatorias y la transparencia para reducir las cargas innecesarias sobre la industria y la comunidad.

Norma Técnica de Listas Positivas y Negativas para el Servicio Móvil Avanzado.

Establecer actualizaciones de la regulación para la operación del sistema de listas positivas y negativas, así como el registro de equipos terminales que se utilicen en el Servicio Móvil Avanzado (SMA).

Actualización Resolución de Índices de Calidad de Telefonía Fija.

Actualizar la resolución de índices de calidad del servicio de telefonía fija aprobada con Resolución Nro. ARCOTEL-2016-144 de 13 de febrero de 2016 y modificación mediante Resolución No. 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016, a través de un análisis de datos que evalúe y consolide la información de cumplimiento de los parámetros de calidad del servicio de telefonía fija de años anteriores, y definición de una metodología de evaluación de los valores objetivos del parámetro “Porcentaje de reclamos de facturación” con base en el volumen de abonados o clientes que disponen los prestadores, conforme el ordenamiento jurídico vigente.

Norma Técnica de Interconexión y Acceso.

Actualizar el régimen de interconexión y acceso, con sujeción a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción y las regulaciones correspondientes.

Normas de interpretación.

Establecer las reglas de interpretación de las regulaciones emitidas por el Directorio de la ARCOTEL y de contenido de las habilitaciones generales que se instrumentan a través de autorizaciones y concesiones, según corresponda para la prestación de los servicios de telefonía fija, servicio móvil avanzado y servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

Procedimiento para la implementación de la política para transparentar la identificación de las llamadas realizadas a los usuarios del Servicio Móvil Avanzado.

Transparentar la identificación de llamadas que son efectuadas al usuario, abonado o cliente del servicio móvil avanzado, con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, siempre que éstas hayan sido previa y expresamente autorizadas por el cliente, abonado o usuario.

Reforma al Reglamento de Servicios.

Actualizar el reglamento actual considerando las normas vigentes, aportes de las unidades de administración y control, observaciones de las entidades relacionadas y de los administrados, así como el desarrollo de la tecnología.

Actualización resolución línea activa del Servicio Móvil Avanzado.

Actualizar la normativa relacionada, a fin de ampliar la definición de "EVENTO TASABLE", utilizado en la definición de línea

activa; así como otros conceptos para una mejor aplicación de la normativa relacionada con la línea activa.

Norma Técnica de Calidad del Servicio de Acceso a Internet.

Actualizar los parámetros de calidad para la prestación del Servicios de Acceso a Internet (SAI), anteriormente denominados como Servicios de Valor Agregado de Internet, que fueron emitidos mediante resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 del 29 de julio de 2009, "PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET", para que se adapten a los requerimientos actuales de los usuarios así como a la normativa vigente LOT, que indica la necesidad de incluir parámetros técnicos de calidad.

Norma Técnica de Notificación de Interrupciones.

Establecer el procedimiento de notificación de interrupciones totales o parciales, por causas programadas o no programadas y aquellas que se enmarquen en la definición de caso fortuito o fuerza mayor de los servicios de telecomunicaciones, incluido el servicio de radiodifusión por suscripción, así como interrupciones relacionadas con el régimen de interconexión y acceso.

● ESPAÑA - CNMC⁴

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante la CNMC), tiene hasta la fecha publicado el "Plan de actuación 2019" que es equiparable a la Agenda Regulatoria de ese organismo para el presente año. A continuación se enuncian los principales ejes temáticos que ocupan la actividad de la CNMC en materia de telecomunicaciones y postal para el 2019 y parte de 2020:

Para lograr ese cometido, la CNMC tiene planteadas varias estrategias en el corto plazo, principalmente asociadas a la revisión de mercados mayoristas, las cuales iniciaron este año. Entre ellas, se encuentra la cuarta revisión de los mercados de terminación de llamadas al por mayor en redes telefónicas públicas individuales facilitada en una ubicación fija, la cuarta revisión de los mercados de acceso de banda ancha que

incluye los servicios mayoristas de desagregación del par de cobre y de desagregación de la fibra óptica hasta el hogar, así como del mercado de acceso de banda ancha al por mayor para clientes residenciales y el mercado de banda ancha al por mayor para clientes empresariales.

Igualmente, tiene previsto elaborar las directrices sobre la resolución de controversias en relación con el acceso y/o información sobre infraestructuras físicas –para facilitar el despliegue de redes NGA, por cuenta de las medidas adoptadas hace dos años para reducir el costo del despliegue de las redes de comunicaciones electrónicas de alta velocidad.

En lo que tiene que ver con el Roaming Internacional, la CNMC realizará el Informe sobre el impacto de la implementación del

⁴www.cnmc.es/sites/default/files/editor_contenidos/CNMC/PortalTransparencia/Plan%20Actuacion%202019_DEFINITIVO%20EXTERNO_13.02.2019.pdf

roaming sin recargos en la Unión Europea (“*roaming like at home*”) en las redes móviles, tarea que involucra el análisis de la evolución de estos servicios a nivel minorista desde el fin de las tarifas de itinerancia en la UE en junio 2017 acordado por la Comisión Europea⁵. De otra parte, se tiene previsto emitir la declaración de operadores principales (dominantes) en los mercados de telecomunicaciones de telefonía fija y móvil.

En relación con los asuntos postales la CNMC prevé desarrollar una estrategia integral en torno al Servicio Postal Universal, que pasará por la revisión de los precios y el cálculo del coste neto

● ESTADOS UNIDOS - FCC

La Federal Communications Commission (en adelante FCC), es el regulador federal de las telecomunicaciones de los Estados Unidos y ha establecido dentro de su Plan Estratégico 2018-2022 los siguientes ejes estratégicos:

Cerrar la brecha digital.

La FCC viene preparando un entorno regulatorio que busca alentar al sector privado a construir, mantener y actualizar las redes de próxima generación (NGN) para que los beneficios de los servicios avanzados de comunicaciones estén disponibles para todos los estadounidenses.

Promoción de la Inversión.

A través de esta estrategia, se plantea la idea de fomentar un mercado competitivo, dinámico e innovador para los servicios de comunicaciones a través de políticas que promuevan la introducción de nuevas tecnologías y servicios, en especial, el fomento de la inversión en redes de última generación como el

● MÉXICO – IFT

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), regulador del sector TIC en este país centroamericano, prevé adoptar durante el periodo 2019-2023, la línea de acción regulatoria, y para ello, ha identificado a efectos de cumplir con sus funciones, los siguientes temas regulatorios que tendrán un carácter estratégico en el mediano y largo plazo. Entre ellos están:

del SPU, la auditoría del modelo y de los resultados de la contabilidad del operador designado para la prestación del SPU, así como el control y medición de las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal.

Así mismo, el análisis de los principios de actuación de los operadores del mercado en relación con el uso de distintos medios de franqueo, de acuerdo con la legislación vigente y la jurisprudencia reciente y recabar nueva información de los operadores prestadores de paquetería transfronteriza.

“5G FAST Plan”⁶, el cual busca (1) ofrecer mayor disponibilidad de espectro en el mercado; (2) la actualización de la política de infraestructura; y (3) la modernización de la regulación obsoleta.

Protección al consumidor y seguridad pública.

Mediante el establecimiento de políticas orientadas a proporcionar a los consumidores la libertad de no recibir comunicaciones no deseadas o intrusivas y mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones disponibles para las personas en condición con discapacidad, así como proteger la seguridad pública.

Reformar los procesos de la FCC.

Una de las estrategias diseñadas, busca modernizar y racionalizar las operaciones y programas de la FCC para aumentar la transparencia, mejorar la toma de decisiones, crear consenso, reducir las cargas regulatorias y simplificar las interacciones con la agencia.

Regulación sobre el despliegue de infraestructura.

Con el objetivo de reducir las barreras para el despliegue de infraestructura a nivel local y municipal, con la aplicación de herramientas de la LFCE⁷, coordinación interinstitucional y esfuerzos regulatorios conjuntos.

⁵ Al respecto hay que destacar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, ha trabajado de la mano de autoridades regulatorias de los países de la Comunidad Andina de Naciones (CAN),

en implementar mecanismos para reducir los costos de este servicio entre los países miembros de esta comunidad.

⁶ The FCC's 5G FAST Plan. www.fcc.gov/5G

⁷ Ley Federal de Competencia Económica.

Gobernanza de Internet.

Se explorará la posibilidad de crear lineamientos regulatorios para el entorno digital que cubran aspectos tales como los derechos a la privacidad, la ciberseguridad, la alfabetización digital, conectividad e infraestructura y la observación de la evolución de los mercados digitales. Ello en virtud de que los recursos críticos podrían considerarse insumos esenciales y, en la medida en que esto sea así, deberían registrarse por un análisis de competencia.

Garantías en materia de Neutralidad de la red.

Definición normativa fundamentada en los principios de competencia, libre elección, no discriminación, privacidad, transparencia e información, gestión de tráfico, calidad y desarrollo sostenido de la infraestructura. Principios que fueron identificados en un ejercicio previo de análisis de la visión regulatoria donde se planteó una estrategia con tres ejes temáticos principales: i) acciones regulatorias, ii) acciones para procurar la competencia y iii) monitoreo de la neutralidad de la red.

Ciberseguridad.

La creciente apropiación tecnológica genera retos en materia de ciberseguridad que requieren de una estrecha coordinación entre todos los órdenes de gobierno, el regulador y la sociedad civil. La relevancia de este tema para el Instituto, lo ha llevado a realizar acciones específicas tales como: desarrollo de un micrositio dirigido a usuarios y audiencias para la alfabetización en materia de ciberseguridad⁸; la participación en la Estrategia Nacional de Ciberseguridad; seminarios en línea con especialistas, y la emisión de información relevante para los usuarios y audiencias a través de redes sociales.

Aprovechamiento de Big Data en la regulación de las telecomunicaciones y radiodifusión.

Se prevé ampliar los conjuntos de datos disponibles que permitan generar productos de información y estadísticas complementarias a las actuales⁹. Así mismo, el IFT procurará facilitar la introducción de legislación que aborde, por un lado, las inquietudes sobre la privacidad, al tiempo que fomente el intercambio de datos de manera segura, con el fin de asegurar que la protección, privacidad y seguridad de los datos, estén considerados en los métodos que se empleen para la

adquisición, procesamiento, uso y diseminación de los datos personales.

Economía digital.

El IFT avanzará en combatir el analfabetismo digital, la promoción de la seguridad y confianza para los ciudadanos digitales, la privacidad de datos e información personal y la inclusión de sectores desplazados del ambiente digital, como sería el caso de las comunidades indígenas en México y las personas con capacidades diferentes. Lo anterior, fundamentado en los resultados del análisis cualitativo realizado por esa autoridad en materia de economía digital en un ambiente convergente, en los que identificó temas regulatorios relevantes que en línea con las tendencias internacionales se agrupan en dos ejes temáticos: i) Impulso y adopción de la economía digital y ii) Análisis de mercados de múltiples lados.

Servicios OTT.

El IFT adelantará monitoreos que le permitan diagnosticar las implicaciones del crecimiento de estos servicios en los mercados de los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión, así como considerar la posibilidad de que los servicios OTT constituyan complementos o sustitutos de los servicios tradicionales de ambos sectores. Estos monitoreos permitirán realizar marcos de referencia reconociendo la importancia de los servicios OTT en el ecosistema digital, así como su influencia en diversos temas transversales, tales como, la definición de mercados relevantes digitales, ciberseguridad, AI y, finalmente, la economía digital.

Internet de las Cosas (IoT).

El IFT velará por una definición normativa flexible que promueva la innovación así como los derechos de los usuarios, para permitir una reacción rápida y efectiva al cambio tecnológico, y para equilibrar las consideraciones sobre los beneficios y daños potenciales.

Empoderamiento de los usuarios.

El IFT identificó los siguientes temas regulatorios relevantes en esta materia y los agrupó en tres grandes frentes de trabajo: i) aprovechamiento de las TIC; ii) alfabetización digital y iii) adopción de los servicios y aplicaciones del ecosistema digital.

⁸ Disponible en: www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/ciberseguridad-0
⁹ UIT (2014a), Chapter 5. The role of Big Data for ICT monitoring and for development, páginas (176-185). Disponible en:

www.itu.int/en/ITU/Statistics/Documents/bigdata/MIS2014_Chapter5.pdf

• ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO - OCDE

La OCDE implementó el proyecto denominado “*Going Digital*”¹⁰ que busca estimular la innovación, generar eficiencias y mejorar los servicios al tiempo que impulsa un crecimiento más inclusivo y sostenible y mejora el bienestar. En la actualidad se está desarrollando la fase II de *Going Digital* (2019-2020) la cual identifica siete dimensiones políticas que permiten a los gobiernos, junto con los ciudadanos, empresas y partes interesadas, dar forma a la transformación digital y mejorar vidas:

Acceso a infraestructuras de comunicaciones, servicios y datos.

Para mejorar el acceso a redes, servicios y datos, los gobiernos deberían reducir las barreras al comercio y la inversión, promover la competencia, simplificar los procedimientos administrativos e impulsar la conectividad en áreas rurales y remotas.

Uso efectivo de tecnologías y datos digitales.

Para aumentar el uso efectivo, las políticas deberían capacitar a todos con una combinación de habilidades para prosperar y confiar en un mundo digital; impulsar la adopción y difusión de herramientas digitales para impulsar el crecimiento de la productividad en las empresas y, en particular, en las pequeñas y medianas empresas; promover el dinamismo empresarial y el cambio estructural; fomentar la inversión en activos intangibles (por ejemplo, patentes, software); y hacer que los servicios gubernamentales digitales estén más centrados en el usuario.

Innovación basada en datos digitales.

Para desencadenar la innovación digital, las políticas deben promover el espíritu empresarial; facilitar el acceso a la financiación; apoyar la investigación básica, la difusión del conocimiento y la ciencia abierta; y abrir datos del gobierno. Las políticas también deberían alentar la experimentación y los nuevos modelos de negocio en todos los sectores, incluso promoviendo la aplicación flexible o la aplicación de la regulación (por ejemplo, Sandbox).

Trabajos.

Para garantizar buenos trabajos para todos, debemos prepararnos para un desafío de entrenamiento masivo. Las políticas deben facilitar transiciones exitosas y justas a nuevos

empleos y prepararse para los cambios en los existentes logrando un equilibrio entre flexibilidad y movilidad, por un lado, y estabilidad laboral por el otro, incluso a través del diálogo social. Las políticas también deben capacitar a las personas con la combinación de habilidades necesarias para tener éxito, mejorar la protección social para garantizar que nadie se quede atrás y abordar las preocupaciones sobre las formas emergentes de trabajo.

Prosperidad social e inclusión.

Para promover la prosperidad social, las políticas deberían reducir las divisiones mediante el fortalecimiento de las habilidades fundamentales y el aprendizaje a lo largo de la vida e incluir a todos, especialmente a las mujeres, los ancianos y las personas de bajos ingresos, al tiempo que abordan riesgos como el ciberacoso y la desinformación. Las tecnologías digitales también pueden ayudar a abordar los desafíos colectivos, por ejemplo, promoviendo la eficiencia energética y reduciendo los costos de atención médica, por ejemplo, a través de tecnologías móviles de salud.

Confianza en la era digital.

Para fortalecer la confianza, las políticas deberían alentar a las personas y organizaciones a gestionar mejor los riesgos de seguridad y privacidad digital y mejorar la protección del consumidor en línea. Las estrategias nacionales de privacidad pueden ayudar a promover una perspectiva de toda la sociedad y facilitar los flujos de datos transfronterizos, por ejemplo, a través de marcos de privacidad interoperables.

Apertura de mercado en entornos de negocios digitales.

Para fomentar la apertura del mercado y el dinamismo en los entornos empresariales digitales, las políticas deberían: reducir las barreras al comercio y la inversión; promover mercados financieros abiertos; abordar las dinámicas cambiantes de la competencia, incluidos los problemas relacionados con la creciente concentración y abordar los desafíos fiscales a través de una cooperación internacional más efectiva.

Además de las temáticas mencionadas, la OCDE considera desarrollar las siguientes actividades transversales:

¹⁰ <https://www.oecd.org/going-digital/project/>

Estrategia de transformación digital.

Los gobiernos necesitan una estrategia integral de transformación digital y un enfoque de gobernanza que respalde una coordinación efectiva entre las áreas de políticas y entre todos los interesados. Una visión estratégica, prioridades y objetivos claros, metas medibles, presupuesto suficiente y un monitoreo exhaustivo del progreso y la evaluación de políticas son elementos esenciales de una estrategia de transformación digital exitosa.

Agenda digital.

Esta agenda incluye cambios en la dinámica de la competencia; intimidad; datos y flujos de datos transfronterizos; crecientes desigualdades y su relación con la transformación digital; restablecer la confianza en el gobierno; democracia en la era digital; y el futuro de la empresa.

Medición de la transformación digital.

Sigue siendo esencial medir mejor la transformación digital y así proporcionar evidencia sólida sobre la cual basar futuras decisiones políticas.

Ahora bien, abordando el enfoque de Going Digital, durante 2019 Colombia tuvo el privilegio de ser de los primeros países en los que la OCDE realizó un estudio holístico del estado de las políticas públicas y regulatorias para que la transformación digital genere bienestar y prosperidad. Going Digital Colombia analizó las oportunidades y los desafíos que plantea la digitalización. El documento presentado por la OCDE examina las políticas en vigor y ofrece una serie de recomendaciones para mejorarlas, basándose en las siete dimensiones de políticas que habilitan la transformación digital.

De especial relevancia para esta Comisión, fueron las recomendaciones en la dimensión de acceso donde la OCDE formuló las siguientes recomendaciones para mejorar la conectividad y promover la competencia: i) aumentar la penetración de banda ancha fija, ii) continuar estimulando la competencia en los mercados colombianos de comunicaciones fijas y móviles, iii) simplificar el proceso de homologación de terminales.

Todos estos elementos fueron tenidos en cuenta para el desarrollo de la Agenda Regulatoria CRC 2020 – 2021 de forma que, como se verá más adelante, la Comisión incluyó proyectos regulatorios tales como “Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados”, la “Revisión del régimen de homologación de equipos terminales”, el “Estudio de condiciones regulatorias para favorecer la adopción 5G”, los proyectos de compartición de infraestructura de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones y la “Revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión”.

Adicionalmente, la OCDE mediante sus comités y grupos de trabajo relacionados con el sector ha adelantado análisis de las plataformas en línea y su incidencia. Así, reconociendo los avances de la CRC en esta materia, ha incluido dentro de las conclusiones de su informe los resultados del proyecto “Monitoreo de los servicios Over-The-Top (OTT) para el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia”.

Por su parte, la implementación del Sandbox Regulatorio será un proyecto para resaltar al interior del Comité de Política Regulatoria de la OCDE y se encuentra alineado con las temáticas estudiadas en el Comité de Políticas de Economía Digital. Así las cosas, la CRC continuará nutriéndose de las mejores prácticas de la OCDE y participando activamente en la construcción de documentos y herramientas de política regulatoria que apoyen la transformación digital en Colombia.

• PERÚ – OSIPTEL

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) es un organismo técnico especializado del Estado Peruano que regula y supervisa el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones; y vela por los derechos del usuario. Dentro de sus objetivos estratégicos institucionales se encuentran los siguientes ejes:

- Promoción de la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.
- Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación con lo ofrecido por las empresas operadoras.
- Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.
- Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia del regulador.
- Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.
- Implementar la gestión de riesgo de desastres.

Con fundamento en los objetivos anteriores, OSIPTEL formuló las actividades de su hoja de ruta regulatoria propuesta hasta 2022.

• REINO UNIDO - OFCOM

La Office of Communications (Ofcom), es el regulador británico de comunicaciones. Esta autoridad ha identificado la necesidad de garantizar la universalidad de los servicios de banda ancha mediante la designación de proveedores de servicios universales de banda ancha (Universal Service Provider - USP), con el fin de ayudar a aquellos usuarios del servicio que actualmente no pueden obtener banda ancha de calidad.

En ese sentido durante el primer semestre de 2020 lanzarán los documentos de consulta y señalarán las condiciones que se les aplicarán. En la misma línea, ayudando a mejorar la cobertura móvil particularmente en las zonas rurales, revisarán opciones de políticas y tecnologías para la asignación de espectro radioeléctrico en bandas bajas (700 MHz y 3.6 - 3.8 GHz).

De otra parte y con el fin de promover la inversión en redes de fibra óptica, tienen previsto para el primer trimestre de 2020, publicar un informe de la evaluación del mercado de infraestructura física, con miras a introducir un remedio para la compartición de postes y ductos.

Con el fin de preparar el ambiente para el lanzamiento de servicios móviles 5G, Ofcom propone asegurar un enfoque regulatorio que fomente la innovación en nuevas tecnologías 5G, lo que incluirá comprender las implicaciones de implementar la "Partición de la Red" (Network Slicing) bajo las regulaciones de neutralidad de la red y el uso del 5G para la prestación de servicios inalámbricos fijos.

En materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, trabajarán para garantizar precios más justos y transparentes para los clientes de servicios móviles, en particular para aquellos que pagan por el equipo móvil terminal y el servicio propiamente dicho dentro de los mismos contratos, así como también para aquellos que pagan y firman contratos independientes. Igualmente, prevén evaluar la imparcialidad en los esquemas de precios diferenciados que hacen que los

consumidores paguen más por los servicios de comunicaciones debido a su estado contractual, duración del contrato u otros factores.

En el mismo sentido, se encuentran evaluando medidas para garantizar que la información asociada a la disponibilidad, velocidad y uso de los servicios de comunicaciones, corresponda a realidad para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas sobre los productos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades.

En materia de servicios postales, Ofcom tiene proyectado lanzar en el tercer trimestre de 2020, el informe de sostenibilidad y eficiencia del Servicio Postal Universal a cargo del operador Royal Mail. De otra parte, planean realizar una investigación para revisar en qué medida el mercado postal satisface las necesidades razonables de los usuarios a la luz de los cambios en el mercado, en particular el crecimiento de las compras en línea (e-commerce) y la disminución del uso del servicio de correo (carteo).

Otros proyectos regulatorios que iniciaron en el 2019 y que seguirán adelante dentro de la agenda regulatoria de Ofcom, son los relacionados con las denominadas "llamadas molestas" en las que se ofrecen bienes y servicios, para lo cual continuarán trabajando con los proveedores del servicio del Reino Unido, así como con otras agencias gubernamentales como la de protección de datos personales - Information Commissioner's Office (ICO) y las autoridades de protección al consumidor.

Así mismo, seguirán con la publicación del Comparativo de Calidad en el Servicio que arroja métricas sobre la prestación del servicio, el monitoreo a la implementación de la compensación automática por fallas en el servicio, y la migración de la voz sobre telefonía IP dado los planes de desconectar la red telefónica pública conmutada.

• SINGAPUR – INFOCOMM

La Info-communications Media Development Authority (en adelante INFOCOMM), es el regulador en materia de telecomunicaciones de Singapur y ha desarrollado un agresivo programa denominado Visión de Nación Inteligente (Smart Nation Vision) con perspectiva hasta el 2025. Este programa se compone de tres estrategias principales:

Primera estrategia: Capitalizar datos, comunicaciones avanzadas y tecnologías computacionales.

Esta estrategia pretende establecer una infraestructura ágil, generalizada y confiable para recopilar, transportar y compartir grandes cantidades de datos de manera eficiente para

información y análisis. Para lograr lo anterior, se proponen hacerlo mediante la implementación de una red heterogénea en toda la isla para proporcionar una conectividad de calidad constante e impulsar su conectividad regional estableciéndose como el principal puerto digital del mundo para compartir de forma segura datos privados y públicos.

Segunda estrategia: Crear el ecosistema de medios de comunicación de información que aliente la toma de riesgos y la experimentación continua.

La visión del regulador apunta a asegurarse de que los beneficios de las tecnologías de la información y las comunicaciones puedan ser disfrutados por toda la gente, especialmente las personas de la tercera edad, las familias de bajos ingresos y las personas con discapacidad.

La estrategia también propone la necesidad de invertir en I+D de medios de comunicación de información estratégica para ayudar a avanzar en la visión de nación inteligente de Singapur y las iniciativas que recomendamos. Las capacidades

tecnológicas transversales que deben considerarse para la inversión nacional en I+D se encuentran en estas áreas: i) ciberseguridad y confianza, ii) comunicaciones, iii) cognición, iv) computación de alto rendimiento, v) análisis y, vi) interfaces.

Adicionalmente, han identificado las tendencias tecnológicas y comerciales, que serán las responsables de impulsar gran parte de las innovaciones durante la próxima década. Estas tendencias son: i) Big Data y Analítica de datos, ii) Internet de las Cosas (IoT), iii) computación cognitiva y robótica avanzada, iv) tecnologías colaborativas, v) ciberseguridad y, vi) contenido multimedia a través de nuevas plataformas.

Tercera Estrategia: Mejorar la calidad de vida de las personas a través de las tecnologías.

Esta estrategia tiene como objetivo implementar iniciativas y desarrollos en nuevas tecnologías que generen aportes tangibles en las siguientes áreas: i) asistencia sanitaria inteligente, ii) educación inteligente, iii) transporte inteligente y, iv) servicios comunitarios inteligentes.

• UNIÓN EUROPEA: Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas - BEREC

En 2014 el BEREC adoptó su estrategia de mediano plazo 2015 - 2017 y estableció tres objetivos generales en los que se basan los programas de trabajo anuales: i) promover la competencia y la inversión, ii) promoción del mercado interior y, iii) empoderar y proteger a los usuarios finales. El BEREC señala que estos tres objetivos fundamentales continuarán vigentes para guiar la estrategia 2018-2020, sin embargo, consideran igualmente relevante proyectar la futura agenda regulatoria a través de 5 estrategias que denominan como prioritarias:

Nuevas condiciones de acceso a redes de alta capacidad.

Una prioridad estratégica será continuar el trabajo para identificar los problemas de competencia que pueden surgir en los diferentes estados miembros a medida que se desarrollan redes de alta capacidad y se eliminan gradualmente las redes obsoletas o en mercados comoditizados maduros, lo anterior, con la intención de aumentar los incentivos para promover la inversión.

Seguimiento de posibles cuellos de botella en la distribución de servicios digitales.

Esta estrategia evalúa y analiza cómo evolucionarán los diversos mercados digitales en los próximos tres años, observando particularmente cómo se distribuye el poder del

mercado, la existencia de posibles cuellos de botella para la competencia y cómo estos pueden abordarse para garantizar que se mantengan los mercados abiertos y se proteja la neutralidad de red.

Habilitar 5G y promover la innovación en tecnologías de red.

El BEREC hará del 5G una prioridad en los próximos tres años con el objetivo de permitir soluciones a escala continental que promuevan la competencia, sean consistentes con el marco regulatorio de la UE y que puedan ayudar a cosechar los beneficios de una implementación temprana y coherente en términos de innovación, productividad y crecimiento en el mercado interior. Para lograr lo anterior el BEREC se propone seguir la innovación en otras tecnologías de red, tanto fijas como inalámbricas, para encontrar perspectivas reguladoras comunes de cómo estas tecnologías influyen en los mercados y deben ser tratadas por cada uno de los entes reguladores nacionales.

Fomentar un enfoque coherente sobre los principios de neutralidad de la red.

El BEREC tiene una larga historia de trabajo en temas de neutralidad de la red y recientemente recibió nuevas responsabilidades con la adopción del Reglamento TSM

(Reglamento (UE) 2015/2120). Dado que se espera que continúe la tendencia creciente entre los consumidores hacia servicios soportados en el uso de Internet, la preservación del acceso abierto a Internet será cada vez más importante por lo que se necesitará trabajar activamente para apoyar a los reguladores nacionales en la aplicación del Reglamento de manera consistente en toda Europa.

Nuevas formas de impulsar el empoderamiento de los consumidores.

El objetivo apunta a aumentar el empoderamiento y la participación de los consumidores en relación con la información y las herramientas para la toma de decisiones informadas. Esto significa más transparencia para permitir a los consumidores evaluar y comparar el rendimiento de los productos y servicios (por ejemplo, información calificada y específica sobre la disponibilidad, velocidad, calidad y precio de los servicios) y procesos de portación y cambio de proveedor fáciles de usar y sin problemas.

• UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - UIT

El Plan Operativo proporciona el marco dentro del cual se cumplirán los objetivos del UIT-D implementado durante 2018-2021. A continuación se presentan las iniciativas relacionadas para la región América y que de acuerdo con las competencias establecidas para la CRC, pueden ser consideradas dentro del análisis de su agenda regulatoria son las siguientes.

Desarrollo del acceso de banda ancha y adopción de banda ancha.

Busca incentivar políticas para aumentar el acceso a los servicios de banda ancha y promover la inversión en redes. Mejorar el acceso a la infraestructura, servicios y aplicaciones en zonas urbanas y rurales. Promover el acceso TIC en centros educativos, de salud, de rehabilitación social, entre otros. Desarrollar aplicaciones TIC que aborden necesidades locales relacionadas con el gobierno electrónico, la medicina, educación y comercio electrónico.

Reducción de los precios de los servicios de telecomunicaciones y los costos de acceso a Internet.

Definir y coordinar políticas, formas y medios para reducir el costo de acceso e interconexión, así como los precios de los servicios de telecomunicaciones a través de las inversiones necesarias. Para ello, planea realizar estudios de acciones legales y regulatorias que permitan reducir los precios que pagan los usuarios por los servicios de telecomunicaciones, así como promover el desarrollo los puntos de intercambio de internet (IXP) y promover la reducción de los costos de acceso a redes internacionales de fibra óptica.

Desarrollo de capacidades para participar en la política global de TIC.

Hace especial énfasis en mejorar la ciberseguridad y la participación de los países en desarrollo en las instituciones de

gobernanza de Internet existentes: Para ello, coordinará y apoyar a las instituciones nacionales y regionales para la implementación efectiva de estrategias de ciberseguridad.

Además, la UIT actualmente está desarrollando dos proyectos en Colombia, los cuales son:

Asesorar y apoyar al MinTIC en el desarrollo de actividades generales para la mejor utilización de las TIC para la Transformación Digital (del 1/1/2019 al 31/12/2020).

Este proyecto tiene por objetivo la prestación de servicios profesionales para apoyar, asesorar, acompañar y orientar al MinTIC con la estructuración de un modelo contractual que permita concesionar a un ente externo al MinTIC, la administración, mantenimiento, promoción y operación del registro de nombres de dominio de nivel superior de código de país -ccTLD- de Colombia.co. en el marco de una transición entre la gestión que desarrolla el actual Concesionario y la que desarrollará el futuro Contratista del Ministerio para esta gestión integral.

Asistencia técnica para validar, planificar y ejecutar la asignación de permisos para uso de espectro IMT y para uso de mejores prácticas para el aumento de la penetración de Internet en Colombia (del 1/5/2019 al 31/5/2021).

El presente proyecto tiene el objeto de asistir, hacer recomendaciones y acompañar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para apoyar la planificación y ejecución del proceso para el otorgamiento de los permisos y su valoración para la utilización del espectro radioeléctrico en bandas IMT y contar con referentes de análisis sobre buenas prácticas internacionales que hayan evidenciado su efectividad en el incremento de la penetración de Internet,

especialmente en segmentos poblacionales de escasos recursos de conformidad con la experiencia destacada de la industria de telecomunicaciones.

• UNIÓN POSTAL UNIVERSAL - UPU¹¹

En 2016, el 26 Congreso de la UPU¹², celebrado en Estambul (Turquía), adoptó una estrategia para el ciclo 2017–2020, inspirada en la misión de la organización y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y apoyada por un plan integral de actividades a desarrollar¹³.

Meta 1: Mejorar la interoperabilidad de la infraestructura de la red.

Dos años después del comienzo de la implementación de la estrategia está prácticamente cumplida; todos los objetivos, excepto cuatro, fueron alcanzados en 2017, y casi todos los objetivos para 2018 fueron alcanzados mucho antes de finalizar el año. Esta meta movilizó la mayor parte del presupuesto de la organización (41% del presupuesto total previsto para el ciclo 2017–2020).

Meta 2: Ofrecer productos sostenibles y modernos.

Su implementación representa un 15% de la financiación total, logró en su primer año (2017) 23 de los 33 objetivos definidos, mientras que los restantes todavía están en curso.

Meta 3: Promover el eficaz funcionamiento del mercado y del sector.

Todos los objetivos para 2017 fueron alcanzados, así como la mayoría de los definidos para 2018. Sin embargo, en lo que respecta a presupuesto, solo debería asignarse a esta meta el 3% del importe total previsto. En este aspecto se identificaron cuatro áreas de acción principales para el sector postal, que pueden servir de base para el establecimiento de un programa completo en el horizonte 2030:

- Los gobiernos deberían reducir las brechas en el desarrollo postal a través de mayores inversiones y de políticas focalizadas, y promover diversas formas de utilizar la red postal para el desarrollo socioeconómico.
- Los reguladores deberían armonizar y mejorar el marco reglamentario del sector.
- Los operadores deberían tratar de mejorar su desempeño implementando estrategias y mejoras operativas diversificadas.
- Otros actores provenientes del sector privado y de las instituciones públicas deberían buscar la integración en el sector interactuando con los actores tradicionales, y viceversa. Esto implica abrir el mercado, fomentar las asociaciones y mejorar el papel de la UPU.

En lo que respecta a la UPU, esta debería adaptar sus actividades para que el sector pueda llevar a cabo su transformación, con el objetivo global de contribuir a los ODS de las Naciones Unidas.

2.2. Priorización de cara a la simplificación normativa¹⁴ y el Análisis de Impacto Normativo - AIN

• Enfoque de simplificación normativa

La CRC incorporó como uno de los pilares de Mejora Regulatoria, el enfoque de simplificación normativa, el cual fue

incluido en la Agenda Regulatoria 2018 – 2019, a través del proyecto regulatorio denominado “Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC”, con el cual se estructuró una metodología para definir las

¹¹ Elaboración de la Estrategia Postal de Abiyán (2021–2024).

¹² Estrategia Postal Mundial de Estambul 2017–2020. Disponible en: www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/strategyIstanbulEn.pdf

¹³ Plan de actividades de Estambul revisado (CA C 3 2018.2–Doc 4) y Programa y Presupuesto 2019 (CA C 1 2018.2–Doc 8).

¹⁴ Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). 2019. *Diseño y aplicación de una metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC*. Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio>

temáticas a analizar desde un enfoque de simplificación y su priorización. Lo anterior, con el fin de realizar una revisión sistemática del marco regulatorio vigente en función de las dinámicas del mercado.

La aplicación de esta metodología arrojó una hoja de ruta de simplificación regulatoria que incluyó 13 temáticas del marco regulatorio TIC y postal colombiano vigente, que serán revisadas por esta Entidad en un horizonte de 4 años.

Ahora bien, luego de someter a consideración del sector las temáticas, la mayoría de los agentes regulados solicitó revisar como primer tema las *“Reglas para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados o extraviados”* (este proyecto se encuentra incluido en la actual Agenda). Al respecto, se advierte que dentro de los análisis que se realizarán sobre esta temática se tendrá en cuenta que la motivación de esta normatividad fue producto de un mandato de orden superior. Esta iniciativa no solo buscará formas de simplificación del marco regulatorio vigente, sino también resulta pertinente introducir en el análisis medidas de eficiencia de la normatividad expedida en la materia.

En segundo lugar, los agentes del sector escogieron revisar los *“Formatos de reporte de información”* que realizan los operadores ante la CRC. Al respecto, la Comisión realizará una revisión integral buscando simplificar los reportes de información, mejorar los procesos e identificar aquellos que pueden ser eliminados o reducidos con el fin de hacerlos más simples, y considerando, en todo caso, la medida regulatoria que originó la necesidad de requerir información para ser utilizada por el regulador. Así, en el marco del proyecto de simplificación, el Régimen de Reportes de Información Periódica fue nuevamente objeto de revisión, obteniéndose la eliminación de dos formatos¹⁵ y la modificación de otros dos¹⁶. Actualmente, el régimen de reporte cuenta con 45 formatos, 32 para el sector TIC y 13 para el sector Postal.

En todo caso, la revisión integral de estas temáticas se efectuará teniendo en cuenta, entre otros aspectos, el resultado del análisis de la normatividad constitucional y legal que dio

origen a los mismos, cuando aplique, siempre teniendo en cuenta la realización de un Análisis de Impacto Normativo.

Finalmente, es importante mencionar que todos los proyectos regulatorios que se encuentran en desarrollo en la CRC y que se expedirán en el futuro tienen incorporado el enfoque de simplificación que, vale aclarar, no necesariamente hace referencia a la eliminación de regulación, sino que incluye ajustes o mejoras en los procesos de interacción con los sujetos de la regulación y de estos con sus usuarios, así como la optimización, digitalización y automatización de los trámites que se requieran con el fin de reducir los costos que estos puedan generar. El enfoque de simplificación regulatoria, de forma similar al ciclo de política regulatoria implementado por la CRC, constituye una de las líneas estratégicas de la FCC de los Estados Unidos.

- **Aplicación de Análisis de Impacto Normativo (AIN)**

El desarrollo de las iniciativas regulatorias identificadas en la actual Agenda está en línea con lo establecido en el CONPES 3816¹⁷ *“Mejora normativa: Análisis de Impacto”*, para lo cual - cuando así se requiera- se llevará a cabo la identificación de una problemática, con causas y consecuencias, y a partir de ello, se formulará una serie de actividades y alternativas regulatorias según el grado de complejidad de la temática a analizar, y en el marco de las competencias de la Entidad.

Es importante recordar que el AIN¹⁸ funciona como un sistema, en el cual, antes de tomar una decisión final en materia regulatoria, se surte un proceso en el que se analiza la situación que da pie a una posible intervención, de forma que se pueda identificar qué es exactamente lo que el ente regulador debe hacer y cómo debe hacerlo. Por lo que, en primer lugar, se debe definir si es necesaria la intervención, y, en caso positivo, se analiza para qué se quiere intervenir y cómo sería ese tipo de regulación. Así mismo, se debe buscar las opiniones de los agentes potencialmente afectados, recabando información que permita explicar de forma técnica, cuál sería la mejor forma de intervenir.

las acciones gubernamentales, haciendo preguntas sobre costos y beneficios, sobre cuán efectiva será la acción gubernamental en alcanzar los objetivos y si hay otras alternativas viables para los gobiernos. Como un proceso decisorio, el AIN está integrado a sistemas de consulta, desarrollo de políticas y procesos regulatorios dentro del gobierno, sirviendo para comunicar y dar información ex ante sobre los efectos esperados de las propuestas gubernamentales y ex post en la medida en que ayuda a los gobiernos a evaluar las regulaciones existentes”

¹⁵ Los formatos eliminados fueron el Formato 2.3 INDICADORES DE CALIDAD PARA SMS y el Formato 3.8. BALANCE DE INTERCONEXIÓN: INGRESOS, EGRESOS, TRÁFICO Y ENLACES.

¹⁶ Los formatos modificados fueron el Formato 1.2 - TARIFAS Y SUSCRIPTORES DE PLANES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS y el Formato 5.2. REPORTE DE INFORMACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS.

¹⁷ Departamento Nacional de Planeación (DNP). 2014. *CONPES 3816 de 2014 Mejora Normativa: Análisis de Impacto*. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3816.pdf>

¹⁸ La OCDE define el AIN como *“una herramienta que ayuda al proceso decisorio porque sistemáticamente examina los impactos potenciales de*

Así, los proyectos definidos en el actual documento de Agenda atenderán los principios que plantea el enfoque de mejora normativa. Por ejemplo, el pasado 5 de abril del año en curso, la CRC publicó para conocimiento y consulta de los interesados el documento “Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados”¹⁹, en el cual se definió el problema a resolver. Esta etapa se ubica en la fase inicial del Análisis de Impacto Normativo (AIN) asociado al proyecto de simplificación del esquema de control de terminales hurtados. La formulación de problema presentada en el documento de este proyecto contiene un análisis de los elementos que limitan la efectividad del esquema de control a través de listas negras, así como una identificación de causas y consecuencias y un análisis de los agentes involucrados en la problemática identificada.

Así mismo, proyectos como el de “Revisión del Régimen de Reporte de Información Periódica”, “Revisión del Régimen de

Homologación de equipos terminales”, “Revisión de las condiciones de portabilidad numérica móvil y compensación automática por llamadas caídas”²⁰, el de “Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal”²¹ y el de “Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia”²², ya surtieron la fase de identificación de problema y los mismos se encuentran en la etapa de desarrollo de la propuesta regulatoria.

En línea con las actividades desarrolladas y la flexibilización regulatoria prescrita por el Plan Nacional de Desarrollo, para la definición de la Agenda Regulatoria 2020 – 2021, la CRC ha considerado abordar un nuevo enfoque normativo fundamentado en la innovación a través de la implementación de un Sandbox con enfoque en conectividad²³.

2.3. Mesas de trabajo con grupos de valor

Con el propósito de generar espacios de participación para la construcción conjunta de la Agenda Regulatoria CRC 2020-2021, entre el 1 y 9 de octubre de 2019, la Comisión adelantó mesas de trabajo en las que convocó la participación de los agentes pertenecientes a los grupos de valor de la Comisión con el fin de proveer espacios de interlocución propicios para conocer y compartir opiniones, experiencias y propuestas que aporten a la definición objetiva de las actividades regulatorias para los próximos años.

Los grupos de valor identificados por la CRC, que fueron convocados a las mesas de trabajo de Agenda Regulatoria CRC 2020 – 2021, son:

1. Gremios y Asociaciones del Sector TIC y Postal.
2. Proveedores de infraestructura TIC.
3. PRST y OSP agremiados o no.
4. Autoridades sectoriales.
5. Sociedad Civil.
6. Ministerios y otras entidades del Gobierno.

Así, se desarrollaron 8 mesas de trabajo que contaron con la participación de agentes asociados a los sectores TIC y Postal, además de autoridades del sector y representantes de distintas entidades del Gobierno nacional, y en las que se discutieron aspectos asociados a la nueva estructura de la CRC (sesiones de comisión de comunicaciones y de contenidos audiovisuales), las nuevas competencias de la Entidad, los retos regulatorios para cada uno de los sectores regulados, la identificación e incidencia de nuevas tendencias tecnológicas, regulatorias y de negocio, así como la priorización ideal de temas que, a juicio de los participantes, debía ser considerado por la Comisión para asumir los retos regulatorios del sector.

El desarrollo de estos espacios permitió a la Comisión conocer las propuestas a considerar para afrontar los retos regulatorios de la entidad de cara a sus funciones como regulador convergente de las comunicaciones en Colombia.

¹⁹ Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). 2019. “Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados”. Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

²⁰ Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). 2018. “Revisión de las condiciones de portabilidad numérica móvil y compensación automática por llamadas caídas”. Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/revision-regimenes-portabilidad-numerica-movil-compensacion-automatica-llamadas-caidas>

²¹ Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). 2018. “Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal”.

Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/revision-de-la-definicion-de-los-mercados-relevantes-en-el-sector-postal>

²² Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). 2018. “Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia”. Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/revision-del-mercado-de-giros-postales-y-aprovechamiento-de-la-red-de-giros-para-promover-la-inclusion-financiera-en-colombia>

²³ Propuesta de implementación de Sandbox Regulatorio publicada en la CRC www.crcm.gov.co/es/noticia/ampliacion-de-plazo-para-remitir-comentarios-al-documento-de-consulta-sandbox-regulatorio-para-la-innovacion-en-conectividad

La formulación de temas que harán parte de la Agenda Regulatoria CRC 2020 – 2021 de forma indicativa, es resultado de los análisis adelantados al interior de la Entidad, los cuales recibieron comentarios constructivos y propositivos de los agentes que participaron de estos espacios y que retroalimentaron la definición de lineamientos para la versión definitiva de Agenda. A continuación se presentan los principales aspectos abordados en las mesas de trabajo con cada grupo de valor, los cuales fueron parte del análisis de la Comisión para la definición de la Agenda Regulatoria y son abordados en el documento de respuesta a comentarios:

- **Mesa de trabajo con gremios y asociaciones del sector TIC**

En el marco del desarrollo de esta mesa de trabajo, los agentes manifestaron sus preocupaciones en relación con temas de seguridad digital, la concentración de mercados, la dominancia, la compartición de infraestructura así como en relación con tarifas de interconexión.

Por otro lado, recomiendan a la CRC que se revisen aspectos tales como: Inteligencia Artificial, Big Data, Blockchain, 5G, VoLTE así como aspectos asociados a FTTH, internet por demanda de uso limitado en espacios públicos, Internet de las Cosas, robótica, analítica de datos, digitalización de servicios y cierre de brechas tecnológicas. Estos aspectos tienen especial incidencia en las futuras dinámicas del sector y deben ser abordadas de forma prospectiva por el regulador.

- **Mesa de trabajo con gremios y asociaciones del sector Postal**

En esta mesa de trabajo los agentes resaltaron la importancia de extender la aplicabilidad del Sandbox Regulatorio propuesto por la Comisión a temas propios del sector postal. Así mismo, los agentes manifestaron sus inquietudes en relación con aspectos de competencia derivados de la regulación para nuevas plataformas, el régimen de tarifas, la exclusividad del SPU para la prestación de servicios postales y la interacción con la SIC y los criterios de inspección, vigilancia y control aplicados por esa Entidad.

- **Mesa de trabajo con gremios y asociaciones del sector TV**

Los agentes de este sector destacan que la normatividad vigente está constituida para el canal de distribución radiodifundido o televisión abierta mientras que hoy se tienen más canales de distribución convergentes, lo cual demanda atención regulatoria en este sentido.

Así mismo, destacan la importancia de que las autoridades del sector logren un mayor nivel de conocimiento y comprensión de los modelos de negocio del sector y las nuevas tendencias con el fin de formular regulación que apoye e incentive el desarrollo de nuevos negocios, incluidas las plataformas digitales. Por otro lado, se resalta la importancia de estudiar las particularidades del país en materia de barreras al despliegue de TDT al momento de abordar el plan de cese de emisiones analógicas.

- **Mesa de trabajo con gremios y asociaciones de TV Comunitaria**

Los agentes de este sector manifestaron a la Comisión sus preocupaciones en materia de habilitación, compartición de infraestructura, derechos conexos, piratería y asimetrías regulatorias que en contextos de competencia afectan a estos agentes. También solicitan que se estudie la posibilidad de que estos agentes puedan ofrecer servicios de valor agregado como IPTV, así como la formulación de regulación que favorezca su incursión en nuevas tecnologías.

Por otro lado, solicitan acompañamiento y asesoría para una mayor comprensión de la normatividad vigente y del papel de la CRC como único regulador convergente en el sector.

A su vez, recomiendan a la CRC recoger las memorias de lecciones aprendidas y mesas de trabajo que desarrolló la ANTV en los últimos 6 años con estos agentes.

- **Mesa de trabajo con agentes de la sociedad civil**

En esta mesa de trabajo, la CRC recogió comentarios asociados a la importancia de la promoción de redes comunitarias en Colombia y la formulación de estrategias para la reducción de la brecha digital que si bien, corresponden a aspectos de política pública y de asignación de espectro, pueden ser acompañados por la regulación. Así mismo se recomienda revisar regulaciones en curso o aprobadas sobre redes rurales en otros países latinoamericanos como México y Argentina y en otros continentes, especialmente en países del Sur de África.

- **Mesa de trabajo con autoridades del sector TIC**

La mesa de trabajo con autoridades del sector permitió a la CRC recoger apreciaciones en materia de promoción del sector mediante incentivos a la autorregulación.

Por otro lado, se invitó a la CRC a definir reglas en materia de protección de usuarios en caso de desconexión provisional o definitiva, así como profundizar las reglas vigentes en materia de hurto de equipos terminales móviles, giros postales, mensajería expresa y televisión por plataformas. A su vez, se

manifestó la importancia de explorar la convergencia de regímenes de usuarios y de calidad en aras de promover la simplificación y claridad normativa.

Se invitó a la CRC a orientar su enfoque regulatorio al uso, promoción y apropiación de nuevas tecnologías. Así mismo, a explorar la adopción de estas nuevas tecnologías para dar mayor aprovechamiento a la información sectorial y a la gestión de procesos al interior de la Comisión con el fin de reinventar y rediseñar sus procesos.

Así mismo, se invitó a la CRC a promover el enfoque de sensibilización a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones, de manera que sea cada vez más sencillo que estos agentes conozcan, se apropien y hagan valer sus derechos.

Finalmente, en relación con la interacción institucional, se destacó el esfuerzo de la CRC en la generación de espacios de participación para la definición de su Agenda Regulatoria y la formulación normativa en distintos temas. En esa línea, se invita a la CRC a analizar la posibilidad de compartir de manera periódica información que pueda ser de utilidad para las otras entidades, que sea pública y que no implique desgaste para cada entidad, además de desarrollar mesas de trabajo interinstitucionales que permitan generar sinergias y entender las problemáticas de cada entidad.

• Mesa de trabajo con otras entidades de gobierno

La CRC organizó una mesa de trabajo para discutir el borrador de Agenda Regulatoria con distintas entidades, que aunque no necesariamente hacen parte del sector TIC, si pueden percibir efectos directos o indirectos de la regulación expedida por la Comisión. Así, entidades tales como MINISTERIO DE

AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE DE COLOMBIA, ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA y la FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS, entre otras, hicieron parte de la discusión. En reunión con delegados de estas entidades se destacó la importancia de avanzar en regulación que promueva el despliegue de tecnologías como 5G, así como la supresión de regulación que pueda generar restricciones significativas al despliegue de mayor conectividad y al desarrollo de nuevos negocios.

Así mismo, se invita a la CRC a adaptar el régimen de protección a usuarios a las nuevas realidades del sector y emplear herramientas de datos abiertos para que los agentes puedan dar seguimiento a PQRS y condiciones de prestación de los servicios.

De igual forma, la regulación debe procurar la generación de incentivos que materialicen un entorno de autorregulación de cara a los retos de conectividad, inversión en zonas rurales y alejadas, promover mercados competitivos, el uso y despliegue de nuevas tecnologías así como su adopción por parte de la ciudadanía y la corrección de malas prácticas por parte de los agentes que concurren al sector.

Así mismo, se destaca la importancia de observar las disposiciones de carácter ambiental en materia de despliegue de infraestructura para la provisión de servicios de comunicaciones.

Por último, se resalta la necesidad de implementar redes de trabajo entre entidades del estado con el fin de armonizar y coordinar esfuerzos normativos que redunden en estabilidad regulatoria en los sectores regulados, así como para lograr la eliminación de cargas tributarias, normativas o de política pública que puedan limitar el desarrollo sectorial.

2.4. Socialización del borrador de Agenda Regulatoria

El presente documento contiene la Agenda Regulatoria definitiva, elaborada a partir de los comentarios formulados al borrador de Agenda Regulatoria publicado el pasado 30 de octubre de 2019. Las temáticas de esta Agenda no incluyen las asociadas a Contenidos Audiovisuales las cuales han sido presentadas al sector en documento aparte por la CRC de acuerdo con las nuevas funciones establecidas por la Ley 1978 de 2019.

El Capítulo 2 del Decreto 1078 de 2015, en el artículo 2.2.13.2.2. dispone:

“Los proyectos de agenda regulatoria se harán públicos a más tardar el 30 de octubre de cada año. Los comentarios, debidamente sustentados,

deberán allegarse dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la publicación.

El Comité de Expertos presentará ante la Sesión de Comisión la agenda regulatoria y hará pública la versión definitiva a más tardar el 31 de diciembre de cada año”,

Así, de acuerdo con lo anterior, la CRC otorgó término de tiempo prudencial para que los agentes del sector, grupos de valor y terceros interesados remitan a la CRC sus comentarios y recomendaciones en relación con la Agenda Regulatoria CRC 2020 – 2021, las cuales fueron estudiadas y tienen respuesta en el Documento de Respuesta a Comentarios que acompaña esta publicación de la versión definitiva de Agenda Regulatoria.

3. PLANTEAMIENTO DE INICIATIVAS Y ACTIVIDADES 2020 – 2021

Con fundamento en lo descrito en las anteriores secciones, la CRC adelantó un ejercicio de priorización para los estudios y proyectos, en el cual se establecieron criterios cuantitativos y cualitativos. Los primeros criterios consistieron en analizar el costo que implica para la industria, el beneficio a los usuarios, el impacto en la reducción de cargas, entre otros. Por su parte, los criterios cualitativos se enfocaron en identificar aquellas actividades que apoyan directamente el cumplimiento de algunas de las líneas de acción de la entidad, así como aquellos proyectos que requieren de algún tipo de contratación.

De acuerdo con lo anterior, se hizo necesario modificar los plazos de varias de las iniciativas planteadas en la Agenda Regulatoria 2019-2020, incorporándolas en la presente agenda. Igualmente y obedeciendo a los criterios de priorización establecidos por la entidad, fue necesario suspender algunas de las iniciativas inicialmente planteadas, las cuales serán incorporadas en posteriores agendas.

3.1. Actividades y proyectos regulatorios establecidos en la Ley 1978 de 2019

En virtud de lo dispuesto en la Ley 1978 de 2019, la Comisión debe desarrollar algunas actividades regulatorias y atender así, algunas obligaciones en los términos previstos por la mencionada ley. A continuación se presentan estos temas:

- **Medidas de localización de menores de edad**

En aras de analizar y expedir la regulación que permita generar un mecanismo de alerta nacional para la búsqueda de niños, niñas y adolescentes reportados como desaparecidos en Colombia y, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 1978, que encarga a la CRC la formulación regulatoria en esta materia, en 2020 se realizará un estudio que culminará con la expedición de regulación que permita diseñar e implementar una alerta nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, mediante la que se difundirá la información de la desaparición del menor de edad, previa orden judicial o de autoridad competente, con el fin de garantizar su inmediata localización y reintegro a su entorno familiar. Para lo anterior, se aprovechará el trabajo interinstitucional ya existente para la creación de un *“mecanismo de respuesta para la búsqueda de niños, niñas y adolescentes reportados como desaparecidos en Colombia”*, en el cual participan, entre otras entidades, la Fiscalía General de la Nación, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Defensa.

Para tal fin, la CRC adelantará acciones interinstitucionales con estas entidades así como con todas las que puedan verse vinculadas en la toma de acciones necesarias para garantizar la adecuada implementación de dicho mecanismo de alerta y búsqueda. Así mismo, la CRC llevará a cabo un análisis de experiencias internacionales que permita evidenciar la forma en

que ha sido implementado este mecanismo en otros países, así como su operación. Es de mencionar que el principal referente internacional en esta materia es la Alerta Amber, la cual es un sistema de notificación de menores de edad desaparecidos, implementado en varios países desde 1996 y que será insumo para la definición regulatoria que la CRC desarrollará en esta materia.

- **Revisión de los criterios para la prestación del SPU**

La Ley 1978 de 2019 modificó la Ley 1369 de 2009, otorgándole nuevas funciones a la Comisión de Regulación de Comunicaciones en relación con temas postales. Específicamente, a partir de la promulgación de la citada ley, la CRC debe regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con la prestación de los servicios comprendidos dentro del SPU. Dentro de estos aspectos se encuentran los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones y las tarifas del SPU.

Hasta la promulgación de dicha Ley, la definición de tarifas, criterios de calidad y demás aspectos técnicos y económicos asociados a la prestación del SPU estaba a cargo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Las disposiciones relacionadas con los aspectos técnicos asociados a la prestación del SPU están contenidos en el Decreto 223 de 2014 y las Resoluciones 1552 y 3844 de 2014, a través de las cuales se fijaron los indicadores técnicos y de calidad para la prestación del SPU, categorizando los municipios del país y definiendo los indicadores: de Cubrimiento, Frecuencia, Tiempos de entrega y Entrega de objetos postales, entre otros.

Ahora bien, antes de definir nuevas tarifas e indicadores de calidad para la prestación de los servicios que hacen parte del SPU y dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC considera necesario revisar las condiciones vigentes asociadas a la prestación de dichos servicios, estrategia que también comparte el regulador del Reino Unido a través del informe de sostenibilidad y eficiencia del Servicio Postal Universal que pretende presentar al finalizar el 2020, así como la revisión de los precios y el cálculo del coste neto del SPU a cargo de la CNMC de España.

- **Compartición de infraestructura de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones (Fase 1)**

La recién expedida Ley 1978 de 2019 establece en cabeza de la CRC la responsabilidad de definir las condiciones de acceso a postes, ductos e infraestructura pasiva que puedan ser utilizados en la prestación de redes y servicios de telecomunicaciones bajo un esquema de costos eficientes. A efectos de lo anterior, la nueva ley indica que, la CRC debe expedir una nueva regulación en un plazo máximo de seis (6) meses, previa elaboración de un estudio técnico en el que se analizarán: i) esquemas de precios, ii) condiciones de capacidad de cargas de los postes, iii) capacidad física del ducto, iv) ocupación requerida para la compartición, v) uso que haga el propietario de la infraestructura y, vi) definición de reglas para la división del valor de la contraprestación entre el

número de operadores que puedan hacer uso de la infraestructura, de acuerdo con la capacidad técnica del poste y física del ducto, que defina la CRC.

En esta línea, como parte del proceso de socialización adelantado con diferentes grupos de valor y otros de interés para este proyecto, la CRC en coordinación con la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) requirió información técnica a los Operadores de Red, Transmisores Regionales y Transmisores Nacionales del Sistema Interconectado Nacional, conforme a lo previsto en la Circular No. 071 de 2019.

Adicionalmente, la CRC desarrolló una etapa de identificación de problemáticas con los mencionados operadores así como con proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo, operadores de radiodifusión sonora y de televisión abierta y cerrada en sus diferentes modalidades, a través del diligenciamiento de un formulario de consulta sobre el estado de la compartición de infraestructura pasiva para el despliegue de redes y servicios de telecomunicaciones y llevó a cabo la realización de mesas con grupos focales en las que se produjo un debate constructivo sobre tales problemáticas a la luz de las nuevas responsabilidades del regulador.

Con base en la información recolectada, la CRC procederá a la publicación del estudio que ordena la ley y la respectiva propuesta regulatoria con el fin de atender prioritariamente el mandato referido a la expedición de una nueva regulación sobre estas materias dentro del plazo fijado por la Ley de Modernización del Sector.

3.2. Actividades y proyectos regulatorios de la CRC

A continuación se presentan los principales proyectos y actividades proyectadas por la CRC para el periodo 2020 – 2021, en cada uno de los ejes estratégicos definidos para el

desarrollo de los fines misionales de la Entidad: i) competitividad, desarrollo económico e inversión, ii) Bienestar social, iii) Calidad de los servicios e, iv) Innovación.

3.2.1. Competitividad, desarrollo económico e inversión

- **Actuaciones administrativas de solución de controversias**

Como una manifestación del principio de intervención del Estado en la economía, y en virtud de la facultad otorgada por el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y el numeral 9 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, la CRC adelanta de forma permanente las actuaciones administrativas de solución de controversias para la fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión, y de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión que se susciten entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de televisión abierta

radiodifundida, de radiodifusión sonora y postales de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en el Título V de la Ley 1341 de 2009.

- **Compartición de infraestructura de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones (Fase 2)**

Una vez finalizada la Fase 1 de este proyecto, en los términos que dispone la recién expedida Ley 1978 de 2019, la CRC expedirá una nueva regulación, previa elaboración de un estudio técnico en el que se analizarán distintos aspectos se

definirán las condiciones de acceso a postes, ductos e infraestructura pasiva que puedan ser utilizados en la prestación de redes y servicios de telecomunicaciones bajo un esquema de costos eficientes.

Con base en la información recolectada, la CRC procederá a la publicación del estudio que ordena la ley y la respectiva propuesta regulatoria con el fin de atender prioritariamente el mandato referido a la expedición de una nueva regulación sobre estas materias dentro del plazo fijado por la Ley de Modernización del Sector.

Ahora bien, sin perjuicio del desarrollo de la Fase 1, la CRC adelantará la Fase 2 de esta actividad en la que se atenderá el resto de los asuntos que afectan la compartición de infraestructura y que no fueron abordados en la fase 1. Así, tanto la implementación de la fase 1 como el desarrollo de la Fase 2, será desarrollada por la Comisión en 2020.

Finalmente, hay que destacar que la compartición de infraestructura pasiva es un asunto que hoy ocupa la agenda regulatoria internacional, tal y como es el caso de OFCOM y la CNMC. Los reguladores británico y español tienen previsto respectivamente publicar en 2020, un informe de la evaluación del mercado de infraestructura física y elaborar las directrices sobre la resolución de controversias en relación con el acceso y/o información sobre infraestructuras físicas.

- **Compilación y simplificación del marco regulatorio en materia de Televisión.**

Con la entrada en vigor de la Ley TIC 1978 de 2019, la CRC ha asumido nuevas competencias en materia de televisión. Sumado a lo anterior, las nuevas dinámicas de los mercados de telecomunicaciones revelan la necesidad de realizar una revisión, compilación y simplificación de la normatividad vigente expedida en su momento tanto por la Comisión Nacional de Televisión (CNTV), como por la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV).

En una fase inicial de este proyecto, se adelantarán los análisis tendientes a incluir las disposiciones regulatorias, Acuerdos, Resoluciones y Circulares vigentes dentro del cuerpo normativo de la CRC, en el marco de las nuevas funciones que atiende la Comisión como regulador convergente del sector de comunicaciones en Colombia. Seguidamente, la CRC adelantará una revisión de los diferentes apartes de la regulación en los que proceda la aplicación de los principios de simplificación normativa con el propósito de actualizar la regulación vigente en esta materia.

Como un antecedente en materia de simplificación normativa, a través de la expedición de la Resolución CRC 5586 de 2019

"Por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones", esta Comisión logró eliminar el 25% de normas de la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016, en un trabajo en conjunto con los distintos agentes del sector y Entidades de vigilancia y control.

Así las cosas, mantener un marco regulatorio único, convergente y actualizado, es fundamental para atender y apoyar la política sectorial de manera clara, oportuna y expedita y de esta manera poder exigir el cumplimiento de las obligaciones de los sujetos de la regulación y garantizar los derechos de los usuarios que utilizan los productos o servicios de televisión.

- **Análisis de mercado de servicios de envíos masivos y servicios de valor agregado**

Con el desarrollo y culminación del proyecto de revisión de los mercados postales, previsto al cierre de 2019, generarán como resultado una serie de insumos para adelantar propuestas regulatorias en distintos frentes del sector postal.

De esta forma, uno de los frentes de trabajo que atenderá la Comisión de cara al sector postal, corresponde al análisis del mercado de servicios de envío masivo, en el cual existen indicios de poder de mercado de los grandes compradores. Por lo anterior, la CRC considera necesario evaluar la necesidad de imponer algunas reglas mínimas de comportamiento para los impositores de modo tal que se prevenga el ejercicio de dicho poder de mercado en contra de los oferentes de la industria.

- **Estudio de condiciones regulatorias para favorecer la adopción 5G**

Así como se ha identificado en el plan estratégico de los reguladores británico, español, estadounidense y el Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas el gobierno nacional colombiano está adelantando estrategias que favorezcan mejores condiciones de conectividad a nivel nacional, las cuales contemplan de manera importante el uso de tecnologías de redes móviles.

En junio de 2019 el MinTIC publicó el estudio *"Plan 5G"*, en el cual reconoce que esta tecnología *"será el componente tecnológico vital en la transformación digital de la sociedad y de la economía"* en los próximos años y por tanto, *"para el éxito en la introducción de esta nueva tecnología, no solo es necesario la propia evolución de las infraestructuras y las redes de telecomunicaciones, sino que debe desarrollarse todo un ecosistema de plataformas, servicios y contenidos 5G a través de la innovación y el emprendimiento"*. En general, estos retos pueden ser de política pública, regulatorios y de gestión de

espectro y están encaminados a establecer lineamientos y estrategias “para el despliegue de 5G en el país que facilite el uso de nuevas tecnologías”.

Por otro lado, a partir de la revisión del estado actual de las redes móviles 2G/3G/4G en Colombia, adelantada por la CRC en 2019, que ha permitido conocer los niveles de despliegue y cobertura por municipio, volúmenes de tráfico de datos, tipos de tecnología de red de acceso y niveles de calidad para los servicios de redes móviles, con la formulación de este estudio la CRC acompañará la ejecución de los retos formulados por MinTIC en el “Plan 5G” y llevará a cabo el análisis específico de los inhibidores o habilitadores que a nivel regulatorio existen para el despliegue de estas redes en el país, que apoyen mejores condiciones de conectividad y multiplicidad de oferta servicios soportados.

- **Implementación de las medidas asociadas a los cambios en numeración de redes de telefonía fija**

La CRC a través del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración -CTSN- realizará la coordinación y seguimiento a la ejecución del Plan de Migración de que trata el artículo 13 de la Resolución CRC 5826 de 2019, lo cual permitirá facilitar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los PRST, buscar modelos eficientes para la implementación de las medidas y ser el medio de intercambio de información técnica referida al avance de las actividades. También se contemplarán actividades asociadas a la divulgación requerida para que todos los ciudadanos conozcan y estén preparados para el cambio de la marcación que iniciará con el periodo de coexistencia en septiembre 2020.

- **Estudio de la dinámica de los servicios Over-The-Top (OTT) para el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia**

Dentro de los proyectos desarrollados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en el año 2019 se desarrolló la primera versión de la revisión de tendencias regulatorias para nuevos entornos, en el marco de las competencias de la entidad. El objetivo general de dicha actividad fue el determinar los efectos que la adopción de los servicios Over-The-Top (OTT) tienen en el sector de las comunicaciones e identificar las diferentes aproximaciones regulatorias a los desafíos y oportunidades que estos servicios han creado en los mercados de comunicaciones en Colombia.

El análisis presentado en el documento “El rol de los servicios OTT en el sector de las telecomunicaciones en Colombia”²⁴, publicado en abril 2019, demuestra que se está produciendo un cambio significativo en la industria de comunicaciones en Colombia, con posibles transformaciones adicionales en el futuro próximo. Las nuevas tecnologías y el comportamiento del consumidor promueven cambios caracterizados por una mayor posibilidad de elección, mercados audiovisuales globales y nuevas oportunidades para los creadores de contenido.

Dadas las dinámicas identificadas, el acelerado ritmo de adopción y las propuestas planteadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, la CRC mantiene su compromiso de realizar un monitoreo anual de la evolución de esta temática; por lo tanto, la CRC considera que la información contenida en este estudio periódico permite establecer una base sólida para una discusión sectorial que parta de reconocer el consumo de los servicios Over-The-Top (OTT) y el impacto en el sector de las telecomunicaciones.

Como se observó en el benchmarking internacional, los análisis acerca de la evolución de los servicios Over-The-Top (OTT) en el país también han sido considerados por los reguladores de México y Singapur como un tema relevante dentro de sus planes estratégicos hasta 2025.

- **Observatorio de Inversión en el sector TIC**

La CRC reconoce el impacto que el sector TIC tiene en la economía. Es así como, entre otras funciones, establece un régimen regulatorio para la promoción de la inversión en el sector de telecomunicaciones. Para esto, es importante identificar los canales a través de los cuales la inversión se puede potenciar y los elementos que pueden llegar a restringirla.

Por tanto, esta Comisión desarrollará en 2020 el Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones, esfuerzo que busca identificar oportunidades en el marco regulatorio que puedan promover los niveles de inversión en telecomunicaciones en Colombia y que pretende ser un tanque de pensamiento que apoye los diferentes proyectos regulatorios, brinde recomendaciones y genere información promover la inversión.

En consecuencia, inicialmente la CRC definirá la metodología a implementar y enseguida, procederá a su aplicación generando informes periódicos que den cuenta de los principales hallazgos y resultados obtenidos, constituyendo así, un insumo adicional para orientar la toma de decisiones en los sectores regulados.

²⁴ El Rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia. Disponible en: www.crc.com.co/uploads/images/files/ESTUDIO-OTT-COLOMBIA.pdf

• Promoción al despliegue de infraestructura

El despliegue de infraestructura de cara a los retos de profundización de la conectividad en Colombia y de la adopción de nuevas tecnologías como 5G en el país, ha sido identificado como uno de los aspectos sobre los cuales la CRC puede actuar mediante la formulación de actividades tendientes a la promoción, pedagogía y eliminación de barreras al despliegue de infraestructura en mención.

Para tal fin, dentro de las actividades a desarrollar en esta materia, la CRC constituirá varios frentes de trabajo que adelantarán, entre otras, las siguientes principales acciones:

- Implementación de la Guía revisada de buenas prácticas para el despliegue de infraestructura.
- Acompañamiento permanente a las autoridades locales para el desarrollo y formulación de Planes de Ordenamiento Territorial que estén alineados a las buenas prácticas internacionales en materia de despliegue de infraestructura.
- Desarrollo de conceptos y respuesta a consultas en materia de barreras técnicas al despliegue de infraestructura.
- Expedición de acreditaciones de eliminación de barreras al despliegue de infraestructura.

Si bien, algunos de estos frentes de trabajo ya habían sido formulados por la Comisión, su implementación se profundizará en 2020 dando atención a nuevos retos tales como el despliegue de nuevas tecnologías, entre otros.

• Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal

La Ley 1369 de 2009 estableció el régimen legal aplicable a los servicios postales, describió las competencias de distintas entidades del Estado en el sector postal y adoptó definiciones para los servicios postales, objetos postales, operador de servicios postales y redes postales. No obstante, servicios como el transporte de carga y otros canales no postales no se encuentran relacionados en la Ley referenciada, y en principio constituyen servicios que se ajustan a la definición de la OCDE “*forma particular de transporte o servicio de comunicación, para entregar bienes y/o información de un punto a otro*”.

Ahora bien, la Ley otorgó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones la función de regular el mercado postal con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes. En el marco de dicha función, la Comisión ha realizado un análisis del mercado postal en Colombia y ha adelantado estudios tendientes a

identificar las nuevas dinámicas y realidades del sector, a la luz de los avances tecnológicos derivados de la economía digital. Así, en el marco del estudio: *Diagnóstico de Barreras Regulatorias del Sector Postal y Hoja de Ruta*, cuyo objetivo fue “realizar un diagnóstico del sector postal en Colombia y presentar recomendaciones en relación con la hoja de ruta regulatoria que debe seguir la CRC para adecuar la regulación del sector postal a las nuevas necesidades de los usuarios, los cambios de mercado, los cambios normativos, los nuevos modelos de negocio y las nuevas tecnologías que inciden en el sector” (UT CRC Postal, 2017), la CRC formuló el proyecto regulatorio: “Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal como base de procesos de monitoreo, y establecimiento de la lista de mercados susceptibles de regulación ex ante a efectos de profundizar en su análisis regulatorio”, que tiene como propósito brindar un marco analítico de aplicación específica al sector postal en Colombia que permita identificar las dinámicas competitivas del mercado y su impacto.

Así, una vez se identificó que “los cambios en las dinámicas competitivas del sector postal hacen necesario profundizar en el conocimiento de la estructura y desempeño actual del mercado”, la Comisión se fijó como objetivo desarrollar e implementar un marco analítico formal para caracterizar la competencia en los mercados relevantes postales en Colombia. Por lo anterior, en 2019 se contrató un estudio de consultoría cuyo fin consistió en aportar los elementos de análisis que permitieran formular objetivamente las alternativas regulatorias de forma que la publicación de la decisión regulatoria se dará el primer trimestre de 2020.

• Revisión de la Guía de buenas prácticas para el despliegue de infraestructura

Mediante la Circular 121 de 2016, la CRC expidió el Código de Buenas Prácticas para el despliegue de infraestructura. Ahora bien, con el fin de brindar elementos orientadores a los agentes para el despliegue de infraestructura, la CRC adelantará una revisión de los principales aspectos a considerar en esta materia y que aseguren la mayor efectividad y la observancia de aspectos técnicos, normativos, ambientales, entre otros.

Así, esta revisión tendrá como resultado una guía orientadora de consulta sectorial, actualizada, que hará especial énfasis en las mejores prácticas internacionales que deben observarse al momento de la toma de decisiones estratégicas de despliegue de infraestructura en el sector y que será una herramienta de apoyo y consulta para las administraciones locales, y que incentive el adecuado despliegue de infraestructura para el despliegue de 5G en Colombia.

- **Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017**

La Resolución CRC 5107 de 2017 actualizó los valores de acceso al Roaming Automático Nacional-RAN, teniendo en cuenta la evolución tecnológica de las redes, el uso que se estaba haciendo de los servicios móviles y las condiciones macroeconómicas del país en su momento.

Adicionalmente, la CRC expidió la Resolución CRC 5827 de 2019 en donde en la parte considerativa se indicó que *“Que dentro de las actividades continuas de monitoreo que adelanta la CRC, y luego de la expedición de la Resolución CRC 5107 de 2017, se ha evidenciado un aumento del tráfico de RAN, así como una reducción en los cargos de RAN libremente negociados entre los operadores, lo que indica un posible cambio en las condiciones del mercado, que hace pertinente adelantar una revisión de las condiciones de RAN por parte la CRC.”*

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC procederá a dar cumplimiento a lo anteriormente previsto en la vigencia 2020, con especial énfasis en el servicio de voz móvil.

- **Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la apropiación de estos servicios y el comercio electrónico en Colombia**

En materia de giros postales en Colombia, la CRC desarrollará un proyecto que analizará de forma integral las condiciones de competencia en los Servicios Postales de Pago en la modalidad de giros nacionales, establecidos en la Ley 1369 de 2009, con el fin de verificar la existencia o no de potenciales fallas de mercado.

Una vez se verifiquen estas potenciales fallas de mercado, la CRC identificará e implementará alternativas regulatorias para eliminar o reducir sus causas y consecuencias y observará las acciones que podría adelantar la CRC y otras entidades gubernamentales para facilitar el uso de los servicios postales de pago y de las redes de giros postales nacionales con el fin de promover el desarrollo y adopción de estos servicios y el comercio electrónico en Colombia.

- **Revisión de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas**

La expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, “Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se

dictan otras disposiciones”, norma que entró en vigencia el 1 de enero de 2018, incluye una sección denominada “Portación del número de la línea telefónica móvil”, la cual contiene la principal información que debe conocer el usuario para ejercer el trámite de portación numérica, así como las obligaciones y derechos que le asisten en dicho ejercicio.

Ahora, si bien el derecho de portación numérica móvil con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 2355 de 2010, se encuentra vigente desde el año 2011, en este proyecto, la Comisión ha analizado la conveniencia de reducir los tiempos de la portación en Colombia.

A su vez, en el mencionado Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se precisa que los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación; y atendiendo a la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles en razón a los eventos de llamadas caídas, es decir, las llamadas que finalizan sin que medie la voluntad del usuario, esta Entidad mediante la Resolución CRC 4296 de 2013, determinó las condiciones bajo las cuales debe materializarse la misma, conforme a lo previsto en el régimen de protección a usuarios expedido por esta Comisión. No obstante, se hace necesario revisar la efectividad de la medida dada la evolución de las ofertas en el mercado y considerando las expectativas de los usuarios.

Por tanto, con ocasión de la implementación del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se considera pertinente iniciar un proyecto regulatorio en el cual sean revisadas las disposiciones incluidas en dicho régimen asociadas a la portabilidad numérica móvil y a la compensación por fallas en el servicio de voz móvil.

El documento de formulación de problema fue publicado en diciembre de 2018 y se proyecta que las alternativas regulatorias y la adopción de una decisión se concrete en el segundo y tercer trimestre de 2019 respectivamente.

- **Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión**

En el año 2018, la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó el documento de consulta *“Política Regulatoria para Acceso e Interconexión”*, en el cual se informaba al sector y a la sociedad civil interesada, la hoja de ruta que la Comisión debía seguir para enfrentar los nuevos retos y necesidades en la materia. Dentro de dicho estudio, se planteó la revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones con el fin de actualizarlo teniendo en cuenta las lecciones aprendidas de su aplicación, la evolución

tecnológica, la transformación del ecosistema del negocio TIC y el enfoque de simplificación normativa.

- **Revisión del régimen de homologación de equipos terminales**

La homologación de equipos terminales tiene como propósito evitar la afectación en la operación de las redes de comunicaciones existentes en el país y garantizar que los dispositivos terminales cumplan con niveles de exposición a los campos radioeléctricos seguros para los usuarios. Para el caso colombiano, desde 1999 se ha encargado a esta entidad la función de determinar estándares y certificados de homologación de equipos terminales reconocidos internacionalmente.

En virtud de lo anterior, la CRC ha establecido un procedimiento de homologación de equipos terminales, el cual ha sido modificado en varias ocasiones para incorporar nuevos estándares técnicos y obligaciones asociadas a la irrupción de nuevas tecnologías y a las atribuciones y asignaciones de bandas de frecuencia para servicios de comunicaciones en el país.

Teniendo en cuenta estas necesidades, la CRC considera importante llevar a cabo en 2020 una revisión general de alternativas regulatorias en relación con aspectos como la definición o adopción de estándares técnicos, certificados, trámites y procedimientos de homologación para equipos terminales y dispositivos que operen o puedan llegar a operar en Colombia, de forma que se garantice que tales equipos cumplan con estándares internacionales sobre niveles de emisión. Asimismo, se promoverá la simplificación normativa en esta materia y se analizarán alternativas para la apertura a nuevos mecanismos para adelantar el trámite de homologación.

- **Revisión del Régimen de Reportes de Información**

En desarrollo del proyecto *“Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC”*, se obtuvo un listado de priorización de temáticas que deberían ser revisadas, en función del costo de cumplimiento asociado y la afectación que genera, ubicándose en segundo lugar lo relacionado con los reportes de información que realizan los operadores de comunicaciones y postales a la CRC.

Durante el 2019 esta Comisión adelantó una revisión de las dificultades relacionadas con las obligaciones de reporte de información periódica, así como sus causas y consecuencias,

que permitieron la formulación de un problema a resolver en esta materia²⁵.

Con base en lo anterior, en 2020 la CRC realizará la actualización de su Régimen de Reportes de Información Periódica con un enfoque de simplificación normativa que considere la vigencia, finalidad y uso de las obligaciones de reporte información, así como las tendencias de desarrollo

²⁵ El documento de formulación del problema fue publicado en la página Web para comentarios de los interesados entre el 7 y 28 de mayo de 2019. El documento y los comentarios recibidos pueden ser consultados

en el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-de-reporte-informacion-periodica>

tecnológico relacionadas con la gestión²⁶ y análisis de datos, con el fin de llevar a cabo las modificaciones y eliminaciones que se consideren pertinentes y, además, conseguir mejoras en términos de eficiencia en el proceso de reporte de información a la CRC.

Así mismo, se llevarán a cabo los análisis respectivos e implementaciones de obligaciones de reporte de información que se consideren pertinentes para el quehacer regulatorio de la CRC, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 1978 de 2019 en relación con los servicios de telecomunicaciones (que

incluye el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora) y postales.

Para el desarrollo de este proyecto y la construcción de alternativas regulatorias en esta materia, la CRC se ha planteado adelantar varias estrategias de participación de los grupos de valor y agentes interesados, toda vez que esta Comisión reconoce que disponer de información con calidad involucra tanto al regulador como a los agentes regulados.

3.2.2. Bienestar social

- **Digitalización del Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones**

Durante el año 2019 diversos agentes del sector han manifestado la relevancia de adelantar una revisión al régimen integral de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, con el objetivo de promover la digitalización de algunos trámites del RPU de manera que la relación operador-usuario sea más ágil, efectiva y eficiente, y en últimas, esto permita mejorar la calidad en la atención al usuario. Igualmente, este proyecto responde a un nuevo enfoque introducido en la Ley 1978 de 2019²⁷ según el cual la intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberá velar por la promoción de la digitalización de los trámites asociados a la provisión de los servicios de comunicaciones.

Por lo anterior, la Comisión ha decidido adelantar la mencionada revisión en dos fases, la primera enfocada a identificar aquellos trámites susceptibles de digitalizar que se inició durante el año 2019 con la formulación y socialización del problema, y la segunda tendiente a adoptar una decisión en el segundo trimestre de 2020.

- **Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados**

Para hacer frente la problemática del hurto de celulares, el Gobierno Nacional en cabeza de la Presidencia de la Republica, con el acompañamiento de distintas entidades del

gobierno nacional²⁸ y distintos actores de la industria móvil del país, ha desarrollado desde el 2011 una estrategia integral de control que impida la activación de terminales reportados como hurtados y extraviados en las redes móviles del país.

Dentro de esta estrategia la CRC ha establecido una serie de medidas que se basan fundamentalmente en el control de los identificadores únicos de los teléfonos móviles denominado IMEI²⁹. Este proyecto busca revisar todas las medidas establecidas por esta Comisión en la detección y control de dispositivos hurtados, extraviados y alterados y revisar la pertinencia de sostener, modificar, retirar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad, todo lo cual conduzca a incrementar la eficiencia de la implementación y operación de la estrategia en adelante.

- **Revisión integral del régimen de Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Postal**

El desarrollo del proyecto en su fase dos tiene como punto de partida los insumos obtenidos en la primera etapa del proyecto de revisión del régimen de protección a usuarios postales que culminó con la expedición de la Resolución 5587 de 2019 que tuvo como objetivo reducir las asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector; tendrá en cuenta además los resultados que arroje el proyecto denominado “*Revisión de la definición de los mercados relevantes postales en Colombia*”.

²⁶ La gestión de la información hace referencia al conjunto de procesos a través de los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención (por creación o captura), hasta su disposición final (su archivo o eliminación). Dichos procesos también comprenden la extracción, combinación, depuración y distribución de la información a los interesados.

²⁷ Numeral 1 del artículo 4o. de la Ley 1341 de 2009. Intervención del Estado en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

²⁸ MinTIC, la CRC, el Ministerio de Defensa, el Ministerio de Justicia y del Derecho, el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Fiscalía General de la Nación

²⁹ De las siglas en inglés de International Mobile Equipment Identity, Identidad Internacional de Equipo Móvil.

Para esta segunda fase se adelantará una revisión integral del régimen de protección a usuarios vigente y se evaluará la implementación de herramientas adicionales que faciliten y fortalezcan las interacciones entre Operadores de Servicios Postales y usuarios en un ambiente con marcado enfoque de transformación digital. La revisión se abordará adicionalmente desde el posicionamiento de la economía digital y el comercio electrónico como elementos dinamizadores en la estructura de mercado de los servicios postales. Esta iniciativa se desarrolla en el eje estratégico de “Protección al Usuario”. Para esta etapa se contempla desarrollar las alternativas regulatorias en el primer trimestre de 2020 y adoptar una decisión en el tercer trimestre del año 2020.

- **Interacción con grupos de valor y atención a consultas y solicitudes**

Para la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es fundamental continuar con el fortalecimiento de la relación con sus grupos de valor, con el fin de abrir espacios de diálogo, divulgar y socializar su quehacer regulatorio, resolviendo inquietudes y conociendo comentarios y experiencias que enriquezcan las actividades de la Comisión.

La CRC se ha caracterizado por un continuo mejoramiento y fortalecimiento de las relaciones con sus grupos de valor, las cuales han involucrado la revisión de todos los procedimientos y un análisis del comportamiento del usuario-cliente de los servicios que presta (PQRS interpuestas contra operadores, solicitudes de información, conceptos, trámites de homologación de equipos terminales, recursos de identificación, entre otros) frente a las interacciones que llevan a cabo con la Comisión, a través de los diversos canales de comunicación con los que cuenta esta entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC es una entidad pública del orden nacional que recibe anualmente un número aproximado de 30.237 consultas, solicitudes y trámites, a los cuales da respuesta en un tiempo medio de 3,8 días hábiles, obtenido una calificación del nivel de satisfacción de parte de los diferentes grupos de valor de 4,8 sobre 5,0.

Además de los canales tradicionales de atención de la CRC (atención telefónica, personal, correo electrónico, formularios

en línea y redes sociales), la entidad cuenta con una herramienta tecnológica de Asistente Virtual llamado Sofia, la cual es un software desarrollado que brinda un servicio automatizado de atención y respuesta al usuario mediante canales virtuales. Se encuentra instalado en la página WEB de la CRC desde el año 2014.

Lo anterior, es significativamente relevante de cara a las competencias de la CRC en materia de telecomunicaciones, sector postal y sus servicios asociados, servicio público de televisión y regulación, vigilancia y control de contenidos audiovisuales. En cada uno de estos sectores, en los que la Comisión cumple fines misionales por encargo legal, la Entidad seguirá fortaleciendo el relacionamiento con sus grupos de valor y continuará atendiendo con oportunidad y calidad las diferentes consultas, solicitudes y trámites.

Teniendo en cuenta lo anterior, también es muy importante mencionar que la CRC se ha venido posicionando a nivel internacional, tanto como un organismo altamente técnico que siempre va a la vanguardia en la región, así como por sus aportes en los diferentes espacios en los que participa. Para lograr este reconocimiento, ha participado, no sólo activamente, sino también a través de la adquisición de experiencia de otros países y/o reguladores. Para la Comisión de Regulación de Comunicaciones es fundamental continuar con el fortalecimiento de espacios de interacción con grupos de valor incluyendo distintas comunidades, con el fin de divulgar y socializar su quehacer regulatorio, resolviendo inquietudes y conociendo comentarios y experiencias que enriquezcan la actividad de la Comisión y le permitan tener una visión holística de las realidades de los agentes que concurren al ecosistema digital colombiano.

Lo anterior, es significativamente relevante de cara a las competencias de la CRC en materia de telecomunicaciones, sector postal y sus servicios asociados, servicio público de televisión y generación de contenidos audiovisuales. En cada uno de estos sectores, en los que la Comisión cumple fines misionales por encargo legal, la Entidad fortalecerá el apoyo en materia de Relacionamiento con Agentes y continuará atendiendo con oportunidad y calidad las consultas, solicitudes y trámites, incluidas las peticiones por parte de los actores involucrados, las autorizaciones de los espacios institucionales y mensajes cívicos, entre otros.

3.2.3. Calidad de los servicios

- **Mediciones de Calidad como dimensión de la competencia**

En línea con este eje estratégico, la CRC plantea esta iniciativa para dar continuidad a las actividades que ya se vienen

adelantando en materia de mediciones de calidad de experiencia en los servicios móviles (voz y datos) e Internet fijo, así como de las encuestas realizadas a los usuarios sobre la percepción de la calidad de los servicios de comunicaciones, con el fin de que proveer a los diferentes agentes de

información relevante, objetiva, en contexto y en el momento adecuado, de modo que se incentiven acciones de mejora cuando estas tengan lugar. Las diferentes publicaciones realizadas en esta materia se encuentran en nuestra plataforma de intercambio de datos Post[data] (www.postdata.gov.co), disponible para consulta de todos los agentes interesados y grupos de valor del sector.

- **Monitoreo de la información de los servicios de comunicaciones y postales reportada por los agentes regulados**

Una de las principales fuentes de información para el quehacer regulatorio de la CRC es el Régimen de Reporte de Información Periódica. A través de dicho Régimen, esta Comisión recolecta información relacionada con los mercados y la calidad de los servicios de comunicaciones y postales, así como aquella que está relacionada con la interconexión y usuarios de estos servicios, y otra información relevante para el cumplimiento sus funciones.

Por esta razón, una de las principales actividades que adelantará esta Comisión durante 2020 será continuar con los monitoreos continuos que permiten validar la calidad de los datos reportados por agentes regulados y generar análisis e información de valor que faciliten la toma de decisiones de todos los agentes del ecosistema digital. Dentro de estos, se encuentran los monitoreos de mercados, calidad y usuarios, que se realizan para los servicios de TIC y postal, respectivamente. Las diferentes publicaciones estarán disponibles para los agentes interesados en nuestra plataforma de intercambio de datos Post[data] (www.postdata.gov.co).

- **Revisión de indicadores de calidad para el servicio de televisión abierta**

En el 2015 la CRC adelantó un proyecto regulatorio con el propósito de definir parámetros de calidad para el servicio de televisión el cual, dio como resultado la expedición de la Resolución CRC 4735 de 2015, compilada dentro del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3.2.4. Innovación

- **Cierre de brechas en la implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones en el 2019 inició la implementación de la política de Gobierno Digital, la

Ahora bien, en virtud de las solicitudes realizadas por los operadores de televisión abierta radiodifundida, la Comisión procedió a realizar una revisión al indicador de disponibilidad del servicio abierta radiodifundida con el fin de identificar particularidades de la actual metodología de medición y reporte con el fin de modificar, complementar o depurar el indicador mencionado. Así, en desarrollo de esta revisión, que se encuentra en etapa de discusión, la Comisión tiene previsto emitir decisión regulatoria el primer trimestre de 2020.

- **Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales**

Este proyecto en su fase II parte de los insumos obtenidos en la primera etapa del proyecto de calidad de los servicios postales desarrollado en 2018 y que finalizó con la Resolución CRC 5588 de 2019³⁰. Específicamente, esta fase está encaminada a efectuar una revisión integral del régimen actualmente definido en la Resolución 3095 de 2011, a través de la adecuación del marco normativo de calidad del servicio a las nuevas exigencias del comercio electrónico y a la estructura de mercados relevantes que arroje la “Revisión de la definición de los mercados relevantes postales en Colombia”. Adicionalmente se podrían establecer reglas diferenciales de acuerdo con las condiciones de cada mercado y los nuevos modelos de prestación del servicio que surjan para ese momento. Se revisará igualmente si los nuevos retos y dinámicas del mercado postal generan la necesidad de actualizar o mantener los indicadores y metas de calidad.

La importancia de este proyecto viene asociada a que la última revisión de los parámetros de calidad para la prestación de los servicios postales sujetos a regulación por parte de la CRC se hizo en el 2014, lo cual amerita un nuevo examen de cara al contexto actual del mercado. Esta iniciativa se desarrollará como parte del eje estratégico de “Calidad de los servicios”. Para esta etapa se contempla estudiar las alternativas regulatorias para el segundo trimestre de 2020 y adoptar una decisión en el cuarto trimestre del año 2020.

cual es establecida por el Decreto 2573 de 2014 y reglamentada por el Decreto 1008 de 2018. A partir de estas disposiciones se dan lineamientos para articular esta política con el Modelo Integrado de Planeación y gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1573 de 2015, cuyo objetivo es promover el uso y

³⁰ “Por la cual se modifican algunas disposiciones establecidas en el capítulo 4 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016”

aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para generar servicios de confianza y consolidarnos como una entidad más competitiva e innovadora.

Reconociendo el uso de las Tecnologías de la información como un instrumento fundamental para mejorar la gestión pública y la relación del Estado con los ciudadanos, la Comisión centrará los esfuerzos entre el 2020 y el 2021 en seguir introduciendo elementos que profundicen la transformación en sus procesos y procedimientos con el fin de mejorarlos, automatizarlos y volverlos más eficientes, al igual que para el desarrollo de mejores servicios y espacios de interacción con los ciudadanos y grupos de valor, dando cumplimiento al Artículo 155 del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 *“Todas las entidades de la administración pública deberán adelantar las acciones que señale el Gobierno nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la implementación de la política de Gobierno Digital”*.

Con la implementación de Gobierno Digital la CRC busca tener en su gestión un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI, implementar lineamientos de seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y privacidad de los datos, implementar los lineamientos de Servicios digitales establecidos en el Título 17 del Decreto 1078 de 2015 para la prestación de los servicios digitales y acceso a la administración pública a través de medios electrónicos.

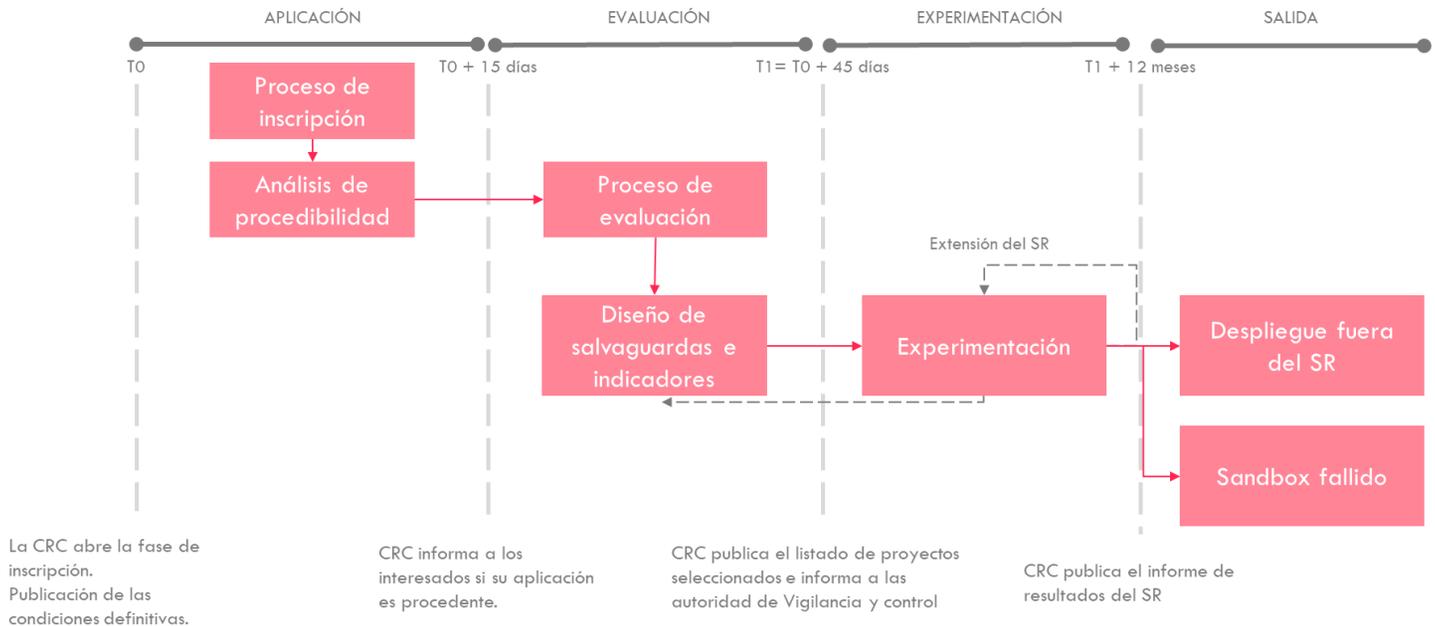
- **Definición de condiciones generales de Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones**

Como una iniciativa para garantizar que el marco regulatorio expedido por la CRC que responda plenamente a los cambios en las condiciones económicas, sociales y técnicas derivados del avance tecnológico que dinamiza el sector de telecomunicaciones y promueva la inversión en innovación, esta Comisión ha iniciado el desarrollo de un Sandbox Regulatorio en materia de conectividad, donde se otorguen espacios de experimentación que permitan a las empresas probar productos, servicios y soluciones originales bajo la supervisión del regulador.

Estos espacios o bancos de prueba facilitan, entre otras cosas, que las empresas innovadoras puedan operar productos o servicios temporalmente bajo una regulación flexible en un ambiente controlado, permitiendo ayudar a promover la creación o adaptación de productos o servicios innovadores, y estimular la comunicación entre las empresas y el regulador.

De esta manera, en el 2020 la CRC desarrollará la fase operativa del Sandbox Regulatorio para la innovación en conectividad el cual consta de 4 fases: aplicación (prevista para el primer trimestre de 2020), evaluación, experimentación y salida; que prevé la realización de dos cohortes para que todos los interesados presenten los proyectos que cumplan con los criterios de selección establecidos para determinar el ingreso en el campo de pruebas. Las fases mencionadas anteriormente se pueden condensar en la siguiente ilustración:

Ilustración 5. Fases de ejecución del SR para el desarrollo de la conectividad



Fuente: Elaboración propia CRC.

• Plataforma de intercambio de datos de la CRC

Conscientes de los volúmenes de información que generan los diferentes proyectos de la entidad, actividades continuas, así como la necesidad de extraer valor en los conjuntos de datos ya adquiridos, transformados y analizados, en el año 2018 la Comisión creó Post[data] (www.postdata.gov.co), la plataforma de intercambio de datos de la CRC, en la cual se pone a disposición de los diferentes agentes la información estadística del sector de comunicaciones y postal.

Con la puesta a disposición del público de esta plataforma, se busca que las partes interesadas opinen y aporten para la creación de nuevos contenidos, calificando y enviando sus comentarios sobre cada conjunto de datos o informes publicados.

En línea con lo anterior, para el año 2020 se implementará la segunda versión de la plataforma, que permitirá una mejor interacción con los usuarios, a través de nuevas formas de acceso a la información y los datos, así como la generación de nuevos contenidos y productos de datos que permitan a los agentes y grupos de valor orientar decisiones estratégicas en el sector TIC a partir de la analítica de datos que promueve este tipo de plataformas. Con esta estrategia, la CRC profundiza el

cumplimiento de las disposiciones legales en materia de transformación digital, en especial las referidas en el artículo 155 del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.

• Implementación de tecnologías emergentes para la Transformación Digital

De acuerdo con las propuestas planteadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, en el Artículo 154 “Transformación Digital Pública”, la CRC iniciará con la incorporación de tecnologías emergentes que permitan lograr mayores niveles de competitividad y valor agregado al servicio de los ciudadanos a través de la innovación digital, establecido en el CONPES 3975 “Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial”.

En el 2020 la Comisión de Regulación de Comunicaciones desarrollará dos pruebas de concepto³¹ encaminadas a la Automatización Robótica de Procesos (RPA) y a la incorporación de Inteligencia Artificial (IA) para análisis de textos en dos procesos de negocios con impacto al usuario final, que le permitan a la entidad definir hacia adelante un plan de acción con componentes de Transformación Digital, alienado a los estándares que para su efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

³¹ Prueba de concepto o PoC es una implementación, a menudo resumida o parcial, de un método o de una idea, realizada con el

propósito de verificar que el concepto o teoría en cuestión es susceptible de ser explotada de una manera útil.

4. PROPUESTA DE PLAZOS PARA LA EJECUCIÓN DE INICIATIVAS

En virtud de los temas expuestos en la sección anterior, los cuales son presentados de forma indicativa como aquellos en los que la CRC enfocará su actividad regulatoria para la vigencia 2020 – 2021, se adelantaron ejercicios de planeación estratégica al interior de la Entidad, con el fin de determinar la

ejecución de estas actividades a lo largo del tiempo, así como la fecha indicativa en la que se generarían los distintos productos de avance de cada proyecto. A continuación se presentan los plazos de ejecución propuestos:

Tabla 1. Iniciativas regulatorias de la Agenda Regulatoria CRC 2020 - 2021

EJE ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES Y PROYECTOS	1T-2020	2T-2020	3T-2020	4T-2020	1T-2021	2T-2021	3T-2021
Bienestar Social	Digitalización del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones		■		■			
	Medidas de localización de menores de edad	■			■	■		
	Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados	■	■					
	Interacción con grupos de valor y atención a consultas y solicitudes							
Calidad	Medición de calidad como dimensión de la competencia							
	Monitoreo de la información de los servicios de comunicaciones y postales reportada por los agentes regulados							
	Revisión de indicadores de calidad para el servicio de televisión abierta	■						
	Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales.		■			■	■	
Competitividad, desarrollo e inversión	Actuaciones administrativas de solución de controversias							
	Compartición de infraestructura de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones	■						
	Compilación y simplificación del marco regulatorio en materia de Televisión.		■	■	■			
	Análisis de mercado de servicios de envíos masivos y servicios de valor agregado.	■			■	■		
	Estudio de condiciones regulatorias para favorecer la adopción 5G							
	Estudio de la dinámica de los servicios Over-The-Top (OTT) para el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia				■			
	Medidas asociadas a cambios en numeración de redes de telefonía fija (Comité Técnico de Numeración)							
	Revisión de la Guía de buenas prácticas para el despliegue de infraestructura							
	Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017	■	■					
	Observatorio de Inversión en el sector TIC							
	Promoción al despliegue de infraestructura							
	Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal	■						
	Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la apropiación de estos servicios y el comercio electrónico en Colombia				■	■		
	Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión			■	■			
Revisión del régimen de homologación de equipos terminales		■	■					

EJE ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES Y PROYECTOS	1T-2020	2T-2020	3T-2020	4T-2020	1T-2021	2T-2021	3T-2021
			Revisión del Régimen de Reportes de Información					
	Revisión de los criterios para la prestación del SPU							
Innovación	Cierre de brechas en la implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital							
	Implementación Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones							
	Plataforma de intercambio de datos de la CRC							
	Implementación de tecnologías emergentes para la Transformación Digital							

	Formulación del problema
	Propuesta de alternativas regulatorias
	Implementación normativa y cierre de proyecto
	Actividad continua
	Hito o entregable de actividad continua o estudio

5. REFERENCIAS

- Australian Communications and Media Authority (ACMA). Corporate plan 2019-20 for the period 2019-20 to 2022-23.
- Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC). BEREC Strategy 2018 – 2020 (2017).
- Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC. (2018). Hoja de Ruta Regulatoria para el Desarrollo de la Economía Digital en Colombia”.
- Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC. (2018). “Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC”.
- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España (CNMC). Plan de actuación 2019.
- Deloitte. Rewriting the rules for the digital age. Deloitte University Press (2017).
- Departamento Nacional de Planeación – DNP. (2015). Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo.
- Federal Communications Commission (FCC).
- Instituto Federal de Telecomunicaciones de México (IFT). Visión regulatoria de las telecomunicaciones y la radiodifusión, 2019-2023.
- Ley Federal de Competencia Económica de México.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – MinTIC.
- MinTIC. Plan de adopción 5G (2019).
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE.
- OCDE. Going Digital 2019 – 2020.
- Oficina de Comunicaciones de Reino Unido (Ofcom).
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). The role of Big Data for ICT monitoring and for development.
- Unión Postal Universal (UPU).
- UPU. Estrategia Postal de Abiyán (2021–2024).
- UPU. Estrategia Postal Mundial de Estambul 2017–2020.