

CRC

Respuesta a comentarios a la propuesta de Agenda Regulatoria 2011

Diciembre de 2010



Libertad y Orden

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
A. Comentarios generales.....	4
1. Concordancia con “Plan Vive Digital Colombia”	4
2. Estudios regulatorios	6
3. Inclusión de comentarios de las mesas sectoriales	7
4. Articulación de experiencias internacionales	8
5. Definición conceptual de acceso, uso e interconexión	9
6. Espacios de discusión sectorial	10
B. Iniciativas regulatorias propuestas por la CRC	11
7. Análisis periódico de la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia.	11
8. Condiciones Regulatorias para el intercambio de mensajes SMS y MMS en redes móviles	12
9. Regulación de Redes en Convergencia	13
9.1 Regulación de Redes en Convergencia	13
9.2 Acceso a la Infraestructura de Terceros	16
9.3 Condiciones técnicas para el acceso a redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones	17
10. Comercialización de Redes y Servicios de Telecomunicaciones	18
11. Oferta Mayorista y de elementos de red desagregados	19
12. Portabilidad Numérica	20
12.1 Adecuación de la regulación en ambiente de Portabilidad Numérica	20
13. Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales	21
14. Revisión Reporte de Información	22
15. Análisis del mercado postal y definición del régimen tarifario de los servicios postales	23
15.1 Régimen Tarifario del servicio de mensajería especializada	23
15.2 Definición del peso máximo del servicio de mensajería expresa	25
16. Definición del Régimen de Interconexión, acceso y uso de las redes postales 26	
17. Análisis del mercado de los servicios postales de pago	26
18. Parámetros de calidad y criterios de eficiencia de los servicios postales	27

19.	Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales	28
20.	Compilación Normativa	28
21.	Promoción de Operadores Móviles Virtuales	29
22.	El sector TIC y Postal y su impacto en el medio ambiente	30
C.	Proyectos propuestos por los proveedores de redes y servicios	31
23.	Roaming Nacional de voz y datos	31
24.	Neutralidad de la Red	31
25.	Computación en la nube	31
26.	Acceso y Despliegue y Compartición de Infraestructura	32
27.	Esquema de Subsidios Ley 142 de 1994	32
28.	Política y mecanismos de financiación para el sector postal privado	33
29.	Adopción de TIC por parte de MYPIMES	33
30.	Esquemas de promoción de Banda ancha	34
31.	Régimen de protección de usuarios	34
32.	Servicios fijo-móvil	35
D.	Comentarios a Proyectos de Agenda Regulatoria 2010	35
33.	Análisis de competencia de Larga Distancia Internacional	35
34.	Análisis de medidas regulatorias para el mercado de voz saliente móvil	36
35.	Determinación de la tarifa mínima para la distribución de objetos postales masivos	37
36.	Régimen de protección de los derechos de los usuarios	38
37.	Calidad de Servicios (QoS) para telecomunicaciones	39

Introducción

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7º del Decreto 2696 de 2004, la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó el 30 de Octubre de 2010, el documento de Propuesta de Agenda Regulatoria para el año 2011, el cual contiene la actividad que será desarrollada por la Entidad durante tal período. Los comentarios a dicha propuesta de agenda regulatoria se recibieron hasta el día 16 de Noviembre de 2010.

Los comentarios recibidos al documento en mención fueron los siguientes:

Remitente

ANDESCO
 COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.
 TELEFÓNICA MÓVILES DE COLOMBIA S.A.
 ETB S.A. ESP
 TELMEX COLOMBIA S.A.
 COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP
 UNE EPM TELECOMUNICACIONES, EPM BOGOTÁ, EDATEL
 TECHNOLOGY & SERVICES S.A.
 DOMINA ENTREGA TOTAL S.A.
 SERVIREPARTO LTDA
 COLFECAR

El presente documento recoge las observaciones realizadas, sin incluir pies de página o información adicional presentada por los interesados, en cada uno de los documentos de comentarios allegados a la Comisión dentro de las fechas establecidas en el Decreto 2696 de 2004¹. Para mejor comprensión del lector, se presentan exclusivamente los apartes de cada documento de comentarios en donde se hacen preguntas, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión. De cualquier manera, los lectores podrán consultar los textos completos de cada uno de los comentarios a través de la página Web de la CRC. A continuación, la CRC analiza y da respuesta a todos y cada uno de los comentarios realizados al documento publicado.

A. Comentarios generales

1. Concordancia con “Plan Vive Digital Colombia”

ANDESCO

No se aprecian proyectos que estén en concordancia con la política de TIC Plan Vive Digital Colombia 2010 – 2014, con la cual el MINTIC busca desarrollar el ecosistema digital de Colombia y masificar el acceso a Internet. Por el contrario se evidencia que los proyectos son un legado de los presentados en la Agenda Regulatoria 2010.

¹ La Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO) radicó sus comentarios a la Agenda Regulatoria el día 10 de diciembre de 2010 (Radicado 201035560).

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

No se comprende la relevancia de soportar el marco regulatorio de 2011, en políticas como el Plan de TIC 2008-2019 "Colombia en línea con el futuro" (PNTIC), o el Documento de "Visión Colombia II Centenario: 2019", cuando el Ministerio de las Tecnologías y la Información y las Comunicaciones acaba de publicar el Plan "Vive Digital" con nuevas propuestas, programas, metas e indicadores que modifican el alcance de las mencionadas políticas estatales en materia de comunicaciones y tecnologías de la información.

Por el contrario, al revisar la Agenda de 2011 no encontramos proyectos que articulen el marco regulatorio con la Política sectorial de los próximos cuatro años, y desarrollen de manera activa los lineamientos que contenga esta política.

R/ El "Ecosistema Digital" del "Plan Vive Digital" en sus cuatro elementos integradores: usuarios, infraestructura, servicios y aplicaciones, se articula no sólo con los proyectos regulatorios a ser desarrollados en la vigencia 2011, sino también con los estudios y actividades continuas adelantados por la CRC.

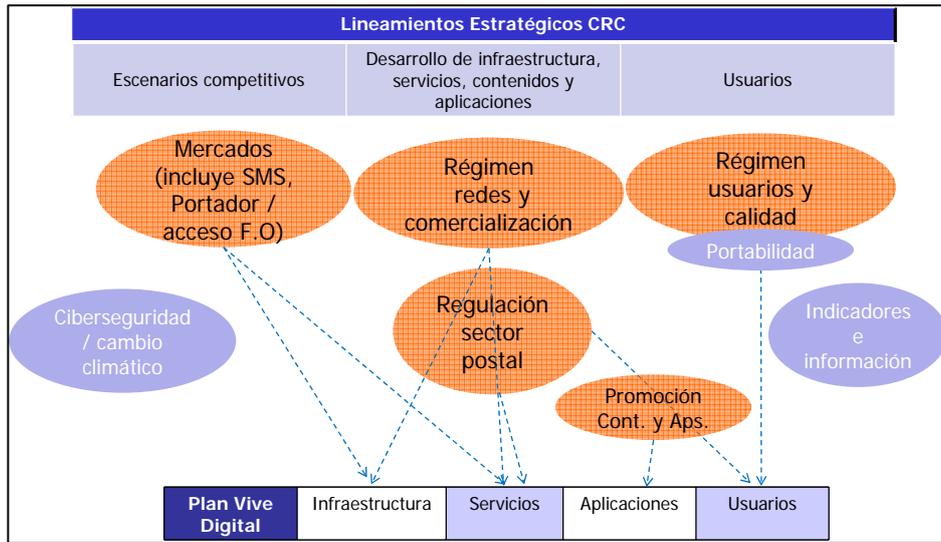
En esta medida, existe una alineación entre los ejes del Ecosistema Digital y los lineamientos estratégicos de la CRC, los cuales giran en torno a la creación de escenarios competitivos, acceso a la sociedad de la información y protección al usuario.

De manera particular, el "Plan Vive Digital" en su componente de demanda, busca promover aplicaciones y contenidos digitales. Por su parte, la CRC para el año 2011 continuará con la ejecución del proyecto regulatorio "Condiciones técnicas para el acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones" que tiene por finalidad establecer las condiciones técnicas, económicas y jurídicas para el acceso y uso de las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones, que permitan un mayor desarrollo del mercado en condiciones de competencia, transparencia y trato no discriminatorio.

En el mismo lado de la demanda², la apropiación de la tecnología se pretende alcanzar, entre otros aspectos, mediante el régimen de calidad y protección al usuario. Así las cosas, la Agenda Regulatoria 2011 da respuesta mediante tres proyectos regulatorios: i) régimen de protección a los usuarios de telecomunicaciones; ii) régimen de protección a los usuarios de servicios postales y iii) parámetros de calidad y criterios de eficiencia de los servicios postales.

En el siguiente cuadro, se presenta la representación general de la articulación del "Plan Vive Digital" y la estrategia de la CRC a través de sus lineamientos estratégicos. Se observa en qué medida los múltiples proyectos regulatorios a ejecutar el próximo año se entrelazan con los ejes del "Ecosistema digital".

² Es importante recordar que el "Ecosistema Digital" del "Plan Vive Digital" está construido por dos componentes: "oferta" y "demanda". La "demanda" a su vez está conformada por los "usuarios" y las "aplicaciones", mientras que la "oferta" está cimentada sobre la "infraestructura" y los "servicios".



Por ejemplo, el lineamiento estratégico de la CRC de "Escenarios competitivos" se articula con los ejes de "infraestructura" y "Servicios" del "Plan Vive Digital" a través del proyecto de mercados relevantes. Del mismo modo, el eje de "Servicios" del Plan Vive Digital se relaciona con el lineamiento estratégico institucional de "Desarrollo de infraestructura, servicios, contenidos y aplicaciones", por medio de dos (2) proyectos regulatorios: i) redes en convergencia y ii) régimen de comercialización de redes y servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, es de anotar que si bien varios de los proyectos y análisis en desarrollo serán culminados durante el año 2011, la extensión de los mismos en gran medida ha obedecido a la necesidad de generar mayores espacios de interacción con los diferentes agentes del sector por solicitud misma de tales actores, entre ellos ANDESCO.

2. Estudios regulatorios

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

Los proyectos regulatorios incluidos en la Agenda Regulatoria de 2011, no contienen un estudio detallado y profundo que permita a la CRC, identificar y, por tanto justificar, la necesidad de intervenir el sector de las telecomunicaciones en esas materias.

TELFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

La Agenda propuesta actualiza la agenda regulatoria de 2010, y conserva algunos proyectos regulatorios que no avanzaron en el 2010. Es así como se sugiere a la CRC hacer públicas las evaluaciones sobre el impacto de las medidas regulatorias en vigencia, en tanto el balance regulatorio publicado se limita a describir parcialmente las actividades a lo largo del año 2010, y no cuenta con estudios del impacto regulatorio o el uso de metodologías que midan la calidad de la intervención regulatoria.

R/ De conformidad con lo explicado en las respuestas a los comentarios del numeral 1, relativo a la alineación de la Agenda Regulatoria 2011 de la CRC con el Plan Vive Digital, los proyectos que hacen parte de la agenda regulatoria del próximo año responden a alguno de los ejes de ecosistema digital y en esta medida encuentran una justificación para su desarrollo.

Adicionalmente, tal y como es de conocimiento del sector, es en el desarrollo mismo de cada una de las iniciativas regulatorias en mención, donde se realizan los análisis detallados que permiten justificar o no la adopción de un determinado remedio regulatorio, y acorde con la naturaleza de la falla de mercado encontrada, en el marco de las facultades legales de intervención en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y postales otorgadas a esta Comisión.

En cuanto a los proyectos regulatorios incluidos en la Agenda Regulatoria 2010 y que por alcance e impacto sobre el sector se incluirán en la Agenda del próximo año, los mismos se encuentran actualmente en fase de desarrollo. Por consiguiente, hasta tanto las medidas regulatorias de dichos proyectos no sean expedidas, no es posible evaluar el impacto de las mismas sobre los mercados. Como es deber de un organismo regulador, posterior a la promulgación de las medidas regulatorias, monitoreará los efectos de las medidas sobre los mercados de TIC y postal desde la perspectiva regulatoria en ejercicio de sus facultades legales.

Por otra parte, tal y como se mencionó en el punto anterior, en el mes de diciembre de 2010 la CRC está publicando un documento de Análisis de Industria en el cual se hace una revisión de las tendencias internacionales y nacionales en cuanto al desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y cuyas conclusiones son un soporte adicional para la Agenda Regulatoria del próximo año además de la necesaria articulación con el Plan Vive Digital y con el plan estratégico de la Comisión.

Sobre lo expuesto por TELEFÓNICA, se recuerda que en los términos del Artículo 13 del Decreto 2696 de 2004, cada tres (3) años la CRC debe realizar un estudio del impacto del marco regulatorio en su conjunto, sobre la sostenibilidad, viabilidad y dinámica del sector. Así las cosas, el último estudio fue publicado en el mes de marzo de 2010, el cual invitamos a consultarlo en la página web de la Entidad.

3. Inclusión de comentarios de las mesas sectoriales

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

La Agenda no incluyó el resultado de las mesas sectoriales convocadas por la CRC, de las que surgieron importantes comentarios que servirían para formular los proyectos regulatorios de 2011. Si la Comisión no tiene en cuenta en la formulación de la agenda de 2011 los resultados de las mesas sectoriales, se desvirtúa el propósito de este ejercicio haciendo cuestionable su continuación en los próximos meses.

ANDESCO

Es necesario que la agenda propuesta recoja los pronunciamientos sectoriales de los elementos regulatorios que afectan directamente al desarrollo de la industria, y con base en estos definir los proyectos.

R/ Los múltiples aportes e inquietudes planteados durante la realización de las mesas sectoriales llevadas a cabo en el IV trimestre de 2010 (y cuyos resultados se encuentran disponibles en la

página web (www.crcom.gov.co)), serán tenidas en cuenta de manera transversal en la formulación y análisis de los proyectos regulatorios del próximo año. Así las cosas, entre otros, los proyectos de Regulación de redes en convergencia, Acceso a la infraestructura de terceros, Condiciones técnicas para el acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones, Comercialización de redes y servicios de telecomunicaciones y Portabilidad Numérica Móvil, reflejarán los aportes, observaciones y participaciones de todos los agentes sectoriales en los aspectos que se consideren pertinentes, en las propuestas regulatorias que serán publicadas para discusión con el sector en el transcurso del próximo año.

4. Articulación de experiencias internacionales

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

No se encuentra de mayor utilidad para el avance regulatorio nacional recopilar experiencias concentradas en el diseño de políticas públicas, labor ajena a las funciones técnicas que tiene la CRC, y que puede desviar los objetivos regulatorios que la entidad debe cumplir.

Las experiencias internacionales incluidas en la agenda propuesta consagran remedios regulatorios implementados en países con situaciones de competencia distintas a Colombia, dificultando de esta forma su aplicación en el contexto nacional.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

La Agenda Regulatoria enuncia diversos proyectos regulatorios desarrollados internacionalmente, pero no articula el documento con la realidad del país, en tanto no indica la necesidad de intervenir el sector de las telecomunicaciones en esas materias, por lo cual se solicita a la CRC justificar detalladamente la necesidad del desarrollo de cada uno de los proyectos propuestos para el 2011.

R/ La Agenda Regulatoria que la CRC desarrollará a lo largo del año 2011 se sustenta en cuatro aspectos: i) diagnóstico sectorial, ii) políticas nacionales, iii) estrategia institucional y iv) avances internacionales. Frente a este último aspecto, de los elementos citados en la revisión internacional dos temáticas son de la mayor aplicabilidad en Colombia: i) la promoción del acceso a Internet de Banda Ancha y ii) la revisión de mercados móviles.

En cuanto a los dos últimos puntos enunciados, debe tenerse en cuenta que el acceso a Internet de Banda Ancha es un programa bandera tanto de los organismos supranacionales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)³, la Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCIET) y el Cuerpo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (BEREC). De otra parte, ha sido incorporado por reguladores nacionales como la FCC de Estados Unidos, que recientemente lanzó el Plan Nacional de Banda Ancha *"Connecting America: The National Broadband Plan"* y Brasil, cuyo *"Plano Nacional para Banda Larga (PNBL) - Brasil em alta velocidade"* tiene por objetivo masificar para el año 2014, la oferta de accesos de banda ancha y promover el crecimiento capacidad de transporte de servicios de telecomunicaciones, de modo que los valores establecidas en el presente PNBL se logran. En este punto es importante recordar que la CRC viene adelantando el estudio denominado "Análisis de la implementación de subsidios para el acceso de banda ancha".

³ Lineamientos Finales del Simposio Global de Reguladores 2010. Directrices de prácticas óptimas para permitir el acceso abierto.

Adicionalmente, sobre la segunda temática que corresponde a la revisión de los mercados móviles, debe precisarse que iniciativas similares han sido llevadas a cabo por la FCC y OFCOM. De nuevo, es pertinente recordar que la CRC adelanta el análisis de medidas regulatorias para el mercado de voz saliente móvil, que se incluye dentro de la Agenda Regulatoria 2011, bajo el marco de la revisión de mercados relevantes, asunto de definición prioritaria para esta Entidad.

Por otra parte, la Unión Postal Universal (UPU) ha formulado objetivos que deben ser incluidos por los organismos reguladores, enfocados en tres aspectos: i) definir los objetivos de calidad y publicar estándares relevantes, ii) Promover en las redes postales una protección medioambiental más amplia y políticas de desarrollo sostenible y iii) desarrollar servicios postales electrónicos tanto a escala doméstica como internacional, como una forma de generar beneficios económicos, expansión del mercado y mejorar el flujo transfronterizo de los objetos postales y financieros.

En esta misma línea, en Europa la Corporación Postal Internacional y PostEurop tienen como prioridades la ejecución de los programas de "Sistema de Medición y Monitoreo Ambiental" y el logro de los objetivos de calidad del servicio de todos sus asociados a través del sistema UNEX, respectivamente. Conforme a lo anterior, la Agenda Regulatoria en su componente postal, a través de los proyectos de "Parámetros de calidad y criterios de eficiencia de los servicios postales", "Análisis del mercado de los servicios postales de pago" y "Estudio de los sectores TIC y Postal y su impacto en el medio ambiente" es coherente con tendencias internacionales.

Si bien los anteriores elementos permiten determinar la articulación de las experiencias internacionales con la Agenda Regulatoria, se debe precisar por último que las mismas se toman únicamente como referencia para observar elementos relevantes de otras experiencias y para efectos de identificar nuevas tendencias. En esa medida, la aplicación de medidas regulatorias a cargo de la CRC debe ser acorde con las realidades y necesidades del país, tal y como ha venido procediendo esta Entidad.

5. Definición conceptual de acceso, uso e interconexión

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

No existe claridad sobre la noción, alcance, diferenciación de conceptos como acceso, uso e interconexión, puesto que atendiendo a la Directiva de la Unión Europea de 2002, estos dos conceptos son diferenciables y tienen alcances distintos, siendo el segundo reservado a las redes de telecomunicaciones. Por lo cual la interconexión es de reserva de las relaciones contractuales de los operadores de telecomunicaciones, en particular respecto de los servicios de voz, por cuanto no existen interconexiones para servicios de datos.

La interconexión, como modalidad de acceso, tiene como objetivo principal, permitir la comunicación entre usuarios de una misma red o de dos redes diferentes. Por otra parte la interconexión es un caso de regulación transversal cuya existencia es básica para el funcionamiento de las redes y de las telecomunicaciones, por lo cual dicha existencia no depende de ningún análisis particular de mercado, ni de la constatación de su necesidad para solucionar fallas en el mismo, por el contrario es una condición de base para que las redes y las telecomunicaciones tengan sentido en beneficio de los usuarios finales.

Medidas como el acceso a elementos de redes y recursos, el acceso a sistemas informáticos y a servicios virtuales, deben ser el resultado de un remedio regulatorio para atacar una falla del mercado identificada, en tanto por oposición a la interconexión, estas formas de acceso, no son

condición para que las redes y los servicios de telecomunicaciones funcionen y tampoco son elementos propios de regulación transversal indispensable.

R/ El nuevo marco legal contenido en la Ley 1341 de 2009 introdujo aspectos importantes que deben reflejarse en la regulación, dentro de los cuales se incluye el citado por TELEFÓNICA MÓVILES. En reconocimiento de esta circunstancia, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, a través del proyecto regulatorio de “Redes en Convergencia”, abordará la temática planteada por dicho proveedor, de manera tal que se ajuste la regulación en razón a dicho cambio normativo y al avance tecnológico del sector.

Por otra parte, es importante recordar que las mesas sectoriales impulsadas por esta Comisión en relación con las siguientes temáticas 1 (Alcance y principios de la regulación en ambiente de convergencia) y 2 (Régimen de Interconexión) ya han abordado los aspectos mencionados por TELEFÓNICA MÓVILES, tópicos que, tal y como se mencionó anteriormente, la CRC incorporará lo pertinente en sus diferentes proyectos de regulación.

6. Espacios de discusión sectorial

ETB S.A. ESP

Se propone que en relación con los temas expuestos en la agenda, se abran espacios para entidades como la SIC (en temas de usuarios, reportes de información e indicadores) y el MINTIC (en temas de gestión de espectro, masificación de banda ancha, entre otros), realicen sus aportes y se lleve a cabo un desarrollo concertado de los proyectos.

Adicionalmente se invita al desarrollo de mecanismos de participación con otras Comisiones de Regulación, de tal forma que se logre una armonía institucional.

R/ A través del cumplimiento de sus mandatos legales, la CRC ha considerado como aspecto de suma importancia estratégica, la interacción permanente con todos los agentes y sectores directamente involucrados con sus decisiones. Así las cosas, en los análisis de los regímenes de protección a los usuarios de TIC y Postal ha interactuado permanentemente con la Superintendencia de Industria y Comercio, y más importante aún, para la CRC es fundamental la retroalimentación con las asociaciones y representantes de usuarios.

A manera de referencia, es pertinente recordar que en forma articulada con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el pasado 13 de diciembre se publicó el estudio “Análisis de la aplicación de subsidios para la promoción del acceso a Internet”, cuya finalidad es presentar una propuesta para la aplicación de subsidios para la promoción del acceso a Internet en Colombia, abordando el tránsito de la asignación de subsidios para los usuarios de los estratos 1 y 2 de servicios de voz fija a planes de banda ancha, en apoyo a una de las principales estrategias TIC del Gobierno Nacional. A través de dicho estudio, se busca también obtener una retroalimentación de los diferentes agentes del sector sobre los principales aspectos tratados en dicho documento.

Por otra parte, los proyectos de Regulación de Infraestructura han dispuesto la realización de mesas sectoriales, en las cuales ha primado la argumentación sólida de todos los agentes sobre los alcances y objetivos de los proyectos que integran dicha área de regulación. En el cuarto trimestre del año 2010, se realizaron cinco (5) sesiones de trabajo, las cuales se continuarán durante la próxima vigencia 2011. Así mismo, en el proyecto de “Acceso a la infraestructura de terceros” se

han recibido comentarios y aportes no sólo de gremios y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (AVANTEL, CCIT, COLOMBIA MÓVIL, COMCEL, ETB TELEFÓNICA, TELMEX y UNE), sino también de entidades de otros sectores, por ejemplo energía (CREG, ISA INTERNEXA, ASOCODIS y Ministerio de Minas y Energía), infraestructura vial (INCO) y entidades intersectoriales (ACIEM y Ministerio de Industria, Comercio y Turismo).

Finalmente, las actividades continuas de ciberseguridad y radiaciones electromagnéticas, han contado, en el primer caso, con el trabajo conjunto tanto con el Departamento Nacional de Planeación como con el Ministerio de Defensa Nacional, mientras que en el segundo tópico, se ha dispuesto el trabajo en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Agencia Nacional del Espectro, en la programación y ejecución de las actividades enfocadas a resaltar la importancia del crecimiento de las TIC y la necesaria educación sobre los efectos de los campos electromagnéticos no ionizantes a la salud y al medio ambiente.

B. Iniciativas regulatorias propuestas por la CRC

7. Análisis periódico de la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia.

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

Se requiere la adopción de medidas sobre el Operador con Posición Significativa de Dominio, y que a partir de esto se continúe el análisis de mercados, para la generación de regulaciones particulares para dicho operador, que surjan de los demás mercados afectados por su posición de dominio.

Se han enviado distintas comunicaciones a la CRC en las que se ha solicitado que la regulación en primer lugar establezca los dos grupos de operadores móviles existentes en el mercado y defina para cada grupo un cargo de acceso diferente, atendiendo los rangos de participación de los operadores en el mercado y las economías de escala correspondientes; y en segundo lugar, mantener la fórmula de restricción del diferencial tarifario del operador dominante, establecida en la Resolución 2171 de 2009.

El nivel de competencia se encuentra determinado por las acciones del operador dominante, lo cual no sólo afecta el mercado móvil, sino los demás mercados de comunicaciones, tal como el mercado de voz saliente móvil de larga distancia, que se encuentra influenciado por el operador dominante móvil, sus matrices, filiales y controlantes.

Es así como se requiere intervención por parte de la CRC para que intervenga al operador dominante móvil, COMCEL y al operador de larga distancia, INFRACEL, los cuales se benefician en contra de la competencia de dichos sectores, en tanto el operador móvil puede obtener una mayor cantidad de tráfico y el operador de larga distancia contar con condiciones de costos inferiores y discriminatorias frente a sus competidores.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

Se manifiesta la conformidad con el desarrollo de este proyecto, en razón a la importancia de revisar la necesidad de mantener, levantar o incluir nuevas medidas regulatorias que afecten mercados distintos al móvil.

TELMEX COLOMBIA S.A.

De conformidad con la Ley 1341 el servicio de televisión se encuentra excluido de las competencias de la CRC y lo relacionado con mercados relevantes se encuentra excluido para dicho servicio de acuerdo con la Resolución 2058 de 2009, por lo cual esto no puede hacer parte de la agenda regulatoria de 2011.

R/ Tal y como fue establecido en la Resolución CRT 2058 de 2009, se dará inicio a la revisión periódica de los diferentes mercados de forma tal que se identifiquen las condiciones de competencia existentes y la eventual necesidad de intervención regulatoria. Sobre los remedios regulatorios a ser impuestos o modificados dentro de un mercado en particular, debe precisarse que éstos serán analizados y, en caso necesario, determinados en el desarrollo mismo del proyecto de acuerdo con los plazos establecidos en la Agenda Regulatoria 2011.

En cuanto a los mercados objeto de análisis, éstos parten de los establecidos con anterioridad por la Comisión y claramente sólo pueden ser regulados aquéllos mercados de servicios de telecomunicaciones para los cuales la Entidad cuenta con facultades de intervención, lo cual no obsta para que el regulador pueda adelantar el análisis integral de la oferta convergente de servicios a la que se enfrentan los usuarios en el país. En ese sentido, se ha previsto el acompañamiento técnico en el proceso de desarrollo de la regulación de mercados relevantes de la CNTV, a través de los análisis pertinentes conjuntos para la adopción de las decisiones que llegaren a corresponder, todo ello en el marco de las competencias legales de cada una de las Entidades.

8. Condiciones Regulatorias para el intercambio de mensajes SMS y MMS en redes móviles**COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**

Se solicita a la CRC revisar las condiciones del mercado mayorista de interconexión del operador con posición significativa de dominio móvil, de envío y recepción de SMS y MMS, en aras de incentivar el desarrollo de dicho mercado. Es así como el enfoque de este proyecto debe dirigirse en primer lugar a revisar las condiciones de los cargos de interconexión que pagan los operadores competidores de Comcel y en segundo lugar a estudiar las condiciones económicas del envío y recepción de los MMS.

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

Es necesario que la CRC revise la pertinencia de este proyecto de acuerdo con las competencias legales que tiene esta entidad, los lineamientos de política sectorial y las prioridades de intervención regulatoria. El objetivo de este proyecto se relaciona con la promoción de aplicaciones y contenidos, lo cual se encuentra enmarcado dentro de las iniciativas contenidas en el "Plan Vive Digital", por lo cual se considera que esta promoción hace parte de la política estatal y no de las funciones regulatorias que tiene la CRC. Por lo cual se solicita a esta entidad informar los problemas o fallas que se ha encontrado en este mercado, que ameriten el inicio de un nuevo proyecto regulatorio orientado a regular el intercambio de SMS y MMS.

R/ Las condiciones generales asociadas al intercambio de mensajes de texto –SMS– y multimedia –MMS– tanto a nivel técnico como económico serán analizadas por la CRC, para determinar si debe o no existir intervención regulatoria, dado que a la fecha sólo se han adelantado actuaciones particulares en lo referente a conflictos respecto del valor de cargos de terminación de mensajes de

texto –SMS-. Por lo anterior, dicha aproximación se continuará desarrollando como parte del Análisis de Mercados Relevantes a llevarse a cabo en el año 2011, por lo que no representa un proyecto adicional tal como se había propuesto.

De otra parte, en cuanto a las competencias de la Entidad, la CRC tiene dentro de sus facultades aquéllas otorgadas por la Ley 1341 de 2009, entre otros aspectos, los relacionados con:

- Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión,
- regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones, y
- determinar la interoperabilidad de plataformas y el interfuncionamiento de los servicios y/o aplicaciones,

De lo anterior claramente se concluye que el proyecto propuesto se encuentra inmerso dentro de las competencias legales de la Comisión. Adicionalmente, tal como se indica en la versión final de la Agenda Regulatoria 2011, diferentes proyectos que adelantará la CRC están directamente alineados con los aspectos de política sectorial contemplados en el “Plan Vive Digital”.

9. Regulación de Redes en Convergencia

9.1 Regulación de Redes en Convergencia

ETB S.A. E.S.P.

Este proyecto debe ser atendido en los primeros meses del año 2011, y no postergarlo restándole la trascendencia y relevancia que este representa para el desarrollo del sector.

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

Se solicita a la CRC considerar un espacio de tiempo amplio que permita migrar a los operadores hacia las redes NGN, la cual debe atender no sólo los aspectos técnicos necesarios sino a su vez la regulación que se pretende modificar. Por lo cual se debe prever una planeación que permita la migración técnica de las redes en el tiempo.

TELFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

Este proyecto debe ser tratado atendiendo a que el inconveniente actual es el costo asociado a la interconexión de redes de voz, para evidenciar si existen problemas de competencia que ameriten la implementación de medidas regulatorias. La CRC no ha precisado el alcance del término “redes en convergencia”, ni de los servicios a los cuales apunta esta medida regulatoria.

La topología de conexión de las redes de datos hacia Internet permite la interconexión con cualquier otra red dentro o fuera de Colombia, sin mediación regulatoria, por lo cual es necesario que la CRC precise la necesidad de expedir un régimen de interconexión de servicios de datos, diferentes a los servicios de SMS en redes móviles. Para el caso de interconexiones nacionales, el

NAP situado en Colombia, cumple la función de aliviar el tráfico internacional y los costos asociados, por lo cual no se hace necesario un régimen de interconexión de redes para servicios de datos.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

La posición de esta compañía se encuentra expuesta en los documentos que han sido radicados ante la CRC, los cuales se encuentran ubicados en la página web de esta última.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES, UNE EPM BOGOTA, EDATEL

Se solicita a la CRC evaluar la fecha de culminación de este proyecto, en tanto se ha demostrado que existe suficiente evaluación y se han identificado las herramientas regulatorias adecuadas aplicables en una primera fase, en la cual se debe implantar un régimen de interconexión que promueva la competencia facilitando la interconexión de nuevas redes y que estimule la optimización de los costos asociados a las interconexiones existentes.

TECHNOLOGY & SERVICES S.A. E.S.P.

En virtud de la Ley 1341 de 2009, se otorgaron derechos a los operadores convergentes y a los usuarios que no han podido ser ejercidos debido a la falta de regulación oportuna, y con un retardo de quince meses, evidenciado en la Agenda que se postergará otro año más, generando efectos sobre la competencia y el bienestar social de los usuarios.

La Interconexión de las redes es fundamental para asegurar el acceso de los usuarios a ofertas competitivas de servicios, con menores tarifas, así como para facilitar la apertura inmediata de los mercados a los nuevos operadores, favoreciendo el despliegue de infraestructuras.

Como consecuencia de esta demora, los usuarios tendrán que seguir asumiendo mayores precios por algo que es ostensiblemente más barato internacionalmente y tolerando el abuso de la posición de dominio en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, con un daño tal como la inaplicabilidad del principio de convergencia dispuesto en la Ley 1341 de 2009.

R/ De acuerdo con los aspectos a ser desarrollados y los comentarios presentados, las decisiones relacionadas con el proyecto se llevarán a cabo en el primer semestre del año 2011, acorde con las prioridades establecidas por la CRC para el próximo año: i) revisión de mercados relevantes, ii) redes en convergencia y iii) calidad y protección de los derechos de los usuarios.

En cuanto al plazo de migración a redes de nueva generación (NGN), la CRC está analizando tal aspecto dentro de la regulación de carácter general y oportunamente será objeto de discusión con los agentes del sector.

En lo referente al hecho de aclarar el alcance de la expresión "redes en convergencia", esta Entidad ha señalado desde tiempo atrás cómo se experimenta la convergencia en diferentes aspectos interrelacionados, así:

"En el entorno de las tecnologías de la información y las comunicaciones –TICs– se está experimentando la convergencia de diferentes "mundos", por llamarlos así, que permiten a un usuario de las TIC´s recibir simultáneamente beneficios relacionados con las condiciones de conectividad, contenidos, telecomunicaciones y terminales. Se pueden identificar al menos cuatro aspectos de la convergencia, a saber: i) Convergencia de red, cuando a través de la

misma red se prestan diferentes tipos de servicios de telecomunicaciones, ii) Convergencia de servicios, cuando el mismo contenido es entregado a través de diferentes plataformas, iii) Convergencia de terminales, cuando los terminales de usuarios soportan múltiples servicios de telecomunicaciones, y iv) Convergencia de mercados, cuando las empresas se fusionan, o adelantan acuerdos que les permiten ingresar a nuevos sectores de la economía, o incluso, relacionado con la convergencia de red, se refiere a la posibilidad cuando los operadores incursionan en diferentes mercados para ofrecer diferentes servicios a través de una misma red.

Estos aspectos de la convergencia no resultan excluyentes entre sí, y su existencia en un entorno determinado dependerá de la interacción entre los diferentes actores involucrados, tales como, proveedores de tecnología y de contenidos, operadores de red, prestadores de servicios, usuarios, entes reguladores y entidades de reglamentación a las cuales corresponde determinar la oportunidad de su desarrollo en condiciones particulares.”

De igual forma, la CRC indicó que la regulación de redes en convergencia (...) *implica revisar el marco regulatorio existente para identificar y proponer las modificaciones requeridas al régimen general para el acceso y uso de las redes de telecomunicaciones que además apoye la transición oportuna y adecuada de las redes actuales a las redes de nueva generación, dando garantías suficientes a la inversión, y pueda lograr la promoción de la competencia, en el largo plazo.*

De otro lado, se tiene que cuatro (4) de los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009, a saber: i) libre competencia, ii) uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos, iii) promoción de la inversión y iv) neutralidad tecnológica, en conjunto con la habilitación general que dispone la citada Ley, incentivan tanto la inversión como la entrada de nuevos actores para el despliegue de nuevas tecnologías. Es así como la neutralidad tecnológica se constituye en un principio regulador que resulta útil para la consecución de mayores niveles de apertura y en la consecución de mercados tecnológicos altamente competitivos, que a su vez reconoce y favorece la migración a redes NGN que ya se está dando.

Entonces la aplicación práctica en materia de interconexión en ambiente de convergencia a partir de lo expresado por la Ley 1341 de 2009, implica por un lado, que el desarrollo del nuevo régimen de redes contemple que todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, que prestan servicios bien sea soportados en redes tradicionales, híbridas o NGN⁴, puedan interconectarse de forma óptima, sin condiciones discriminatorias, fomentando la eficiencia y mejor aprovechamiento de la infraestructura y bajo criterios estrictos de calidad de servicio (*Quality of Service - QoS*).

Ahora bien, en cuanto al tiempo transcurrido desde la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, debe aclararse que la regulación actualmente vigente no limita la entrada de nuevos operadores convergentes, tan es así que a la fecha ya existen Operadores Móviles Virtuales e interconexiones IP en el mercado y, además, ha venido adelantando diferentes estudios relacionados que permitan hacer la adecuación general de la regulación en un ambiente de convergencia.

⁴ UIT-T Y. 2001. NGN “Red basada en conmutación de paquetes que permite prestar servicios de telecomunicación y en la que se pueden utilizar múltiples tecnologías de transporte de banda ancha propiciadas por la Calidad del Servicio, y en la que las funciones relacionadas con los servicios son independientes de las tecnologías subyacentes relacionadas con el transporte. Permite a los usuarios el acceso sin trabas a redes y a proveedores de servicios y/o servicios de su elección. Soporta movilidad generalizada que permitirá la prestación coherente y ubicua de servicios a los usuarios.”, debe diferenciarse de la red Internet que si bien utiliza conmutación de paquetes, no maneja Calidad del Servicio dada su condición de “mejor esfuerzo”.

El ajuste propuesto en el plazo para el proyecto en discusión, dada la necesidad de mayor interacción con los diversos agentes del sector por solicitud misma de éstos a la CRC, no implica en manera alguna una postergación del mismo por parte de la Entidad, ni mucho menos que se limite u obstruya la entrada de nuevos operadores convergentes dado que el marco regulatorio hoy vigente ya lo posibilita, en este sentido el desarrollo del mismo continúa e incorpora nuevas etapas de discusión sectorial (octubre 2010 a enero 2011) por solicitud de la industria así como el análisis de las condiciones del régimen general de acceso, uso e interconexión.

En cuanto a la alusión a los comentarios dados dentro de los plazos estipulados en las diferentes publicaciones de la CRC, esta Entidad da respuesta a los mismos dentro de la ejecución particular de cada proyecto regulatorio.

9.2 Acceso a la Infraestructura de Terceros

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

Se reitera la importancia de avanzar en el diseño de medidas regulatorias que permitan superar las barreras que impiden la instalación, traslado o reubicación de la infraestructura en zonas urbanas y rurales, en lo que concierne a la normatividad municipal, (POT) y el traslado de redes en vías concesionadas por el INCO. Por lo tanto, es importante dar un mayor alcance a este proyecto y no limitarlo al servicio de energía eléctrica, pues la utilización de otras infraestructuras como las de vías también es barrera para la ampliación de la cobertura de las redes de comunicaciones. Dichas iniciativas regulatorias se encuentran contempladas en el "Plan Vive Digital".

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

La posición de esta compañía se encuentra expuesta en los documentos que han sido radicados ante la CRC, los cuales se encuentran ubicados en la página web de esta última.

R/ Se aclara que el alcance del proyecto en mención no se limita al sector eléctrico. Es así como el proyecto efectivamente incluye el acceso a infraestructura de otros sectores diferentes a TIC, tales como energía, vías (carreteras, corredores férreos) e hidrocarburos, dada la importancia que los mismos ofrecen para facilitar el despliegue de redes de telecomunicaciones a nivel nacional. Así mismo, tal como se indica en la Agenda Regulatoria 2011, éste proyecto que adelantará la CRC está directamente alineado con los aspectos de política contemplados en el Plan Vive Digital y para tal efecto la Comisión siempre ha estado dispuesto a acompañar a la industria en la tarea de promover iniciativas normativas y de interacción con otras autoridades en aras de la promoción del despliegue de la infraestructura requerida para la provisión de servicios de telecomunicaciones.

En forma complementaria, es importante mencionar que esta Comisión ha solicitado al Departamento Nacional de Planeación que en la Ley del Plan Nacional de Desarrollo se incluyan disposiciones orientadas a contribuir en la promoción del despliegue de la infraestructura requerida para la prestación de servicios de telecomunicaciones, bajo criterios de libre competencia, a nivel de los Planes de Ordenamiento Territorial (POT) y del acceso a las viviendas. Al respecto, debe precisarse que dicha labor deberá adelantarse en forma coordinada con Entidades de otros sectores relacionadas con la temática a efectos de articular las iniciativas y decisiones a que haya lugar.

9.3 Condiciones técnicas para el acceso a redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

Se solicita se inicie este proyecto con el diagnóstico de competencia en el mercado, para poder conocer si es necesaria la intervención regulatoria en negocios que hoy se realizan de mutuo acuerdo entre las partes.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

La posición de esta compañía se encuentra expuesta en los documentos que han sido radicados ante la CRC, los cuales se encuentran ubicados en la página web de esta última.

R/ Tal como la CRC lo indicó en el documento de estudio publicado en julio de 2010, el desarrollo de contenidos y aplicaciones han pasado a tener una presencia importante asociada a los servicios de telecomunicaciones, y pueden ser un factor determinante para repensar el futuro del sector, intensificando la innovación tecnológica en el mercado de las telecomunicaciones y la promoción de la competencia de acuerdo con los principios legales que orientan el sector, y conforme a los derechos constitucionales de los usuarios asociados a las comunicaciones.

Es por esto que es importante el análisis que debe hacer el regulador en torno a los contenidos y aplicaciones, tal como se estableció en el documento de trabajo publicado en julio de 2010, donde se indicó que *“La interacción entre agentes de diferentes industrias y los agentes de la industria de las telecomunicaciones se ha desarrollado a nivel mundial, o al menos en los casos exitosos, bajo un esquema cooperativo, situaciones donde todos los agentes involucrados ganan. En el caso colombiano, la Comisión no tiene evidencia de un desarrollo considerable de servicios de valor agregado prestados sobre las redes de telecomunicaciones o a través de Internet, por lo que se considera necesario, a partir de experiencias internacionales, identificar los puntos que pueden estar representando cuellos de botella para el desarrollo de los distintos contenidos y aplicaciones que se empiezan a observar en el mundo entero.”* Dicho estudio continuará durante el año 2011 según los plazos estipulados en la Agenda Regulatoria.

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que la CRC tiene previsto que esta iniciativa tome como insumo tanto los análisis previamente adelantados por la Entidad, así como también los resultados del estudio que efectuarán de manera conjunta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Departamento Nacional de Planeación el próximo año sobre la materia.

A partir de lo anterior, se contará con elementos de juicio para determinar si la regulación vigente presenta barreras a ser removidas, o bien la existencia de potenciales espacios para la promoción del acceso de proveedores de contenidos y aplicaciones, siempre bajo la perspectiva de fomento a las oportunidades de negocio. Por lo anterior, es claro que los análisis no necesariamente implican la expedición de regulación, hecho que dependerá de los resultados obtenidos en los mismos.

10. Comercialización de Redes y Servicios de Telecomunicaciones

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

La regulación debe permitir la utilización de la infraestructura existente para incentivar la competencia y la inversión en esta. Es así como dicha infraestructura existente debe ser destinada a la expansión de las TIC, evitando replicar infraestructura no necesaria.

ETB S.A. E.S.P.

Este proyecto debe ser atendido en los primeros meses del año 2011, y no postergarlo restándole la trascendencia y relevancia que este representa para el desarrollo del sector.

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

La CRC pretende realizar el estudio de los mercados relevantes, y simultáneamente propone adelantar proyectos que deberían derivarse de las conclusiones obtenidas en el estudio de los mercados relevantes, tales como comercialización de servicios de comunicaciones. Es así como no es claro el procedimiento que se pretende seguir con estos proyectos, al establecer remedios regulatorios expost antes de conocer los resultados del estudio de competencia.

Es necesario concentrar la labor regulatoria en el estudio de comportamiento de los mercados relevantes y posteriormente aplicar los remedios regulatorios a que haya lugar, evitando el desarrollo simultáneo del diagnóstico del mercado y su probable solución, en tanto la CRC pretende finalizar el proyecto de comercialización antes del tercer trimestre de 2011, mientras que el resultado del estudio de competencia será conocido en el cuarto trimestre del mismo año. Este cronograma propuesto genera por un lado incertidumbre en casos en que los estudios económicos concluyan que los remedios regulatorios no son necesarios, o incluso contraproducentes para el desempeño del mercado; y por otro lado contradice lo establecido por la Comisión en el sentido de analizar de manera previa la adopción de determinado remedio regulatorio la organización industrial del respectivo mercado, las barreras de entrada que enfrentan los competidores y la aplicación del derecho de la competencia.

R/ La expedición de la Ley 1341 de 2009 conlleva el establecimiento de un nuevo régimen de telecomunicaciones, que recoge en gran medida las necesidades derivadas de la dinámica del sector y de la sociedad de la información. En ese contexto, el numeral 11 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, señala que es –entre otros aspectos– función de la CRC “(...) *el desarrollo de un régimen eficiente de comercialización de redes y servicios de telecomunicación*”. Por lo anterior, la iniciativa regulatoria referida en el comentario tiene como fin cumplir con el mandato legal dado a la CRC para establecer el referido régimen general de comercialización, tal y como en diversas oportunidades lo ha señalado la CRC, entre otros, a TELEFÓNICA MÓVILES.

En ese contexto, la definición del régimen general de comercialización estará orientada al cumplimiento de los principios consagrados en la misma Ley, en especial al uso eficiente de la infraestructura, la protección de los derechos de los usuarios, la libre competencia y la promoción de la inversión, los cuales están consagrados en los numerales 3, 4, 2 y 5 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, respectivamente.

De acuerdo con lo anterior, la regulación general de la comercialización de redes y servicios implica la definición de las condiciones generales para que terceros utilicen elementos de red o presten

servicios utilizando la infraestructura de operadores establecidos o propietarios de red, en un ambiente de autonomía contractual y a través de medidas de intervención cuando a ello hubiera lugar.

No obstante lo anterior, y tal como lo plantea TELEFÓNICA MÓVILES, en desarrollo de dichos estudios de mercados relevantes se analizará la necesidad de implementar remedios regulatorios particulares que incluyan disposiciones específicas relativas a la comercialización de redes y servicios, que coadyuven a la solución de fallas de mercado detectadas, sin perjuicio de lo mencionado anteriormente en cuanto a la competencia de la CRC para la expedición del régimen general de comercialización en mención.

En cuanto al plazo de desarrollo del proyecto, y dada la prioridad que se ha establecido respecto de los proyectos de infraestructura y mercados relevantes, la CRC considera oportuna la fecha planteada para discusión y decisión del proyecto regulatorio en mención.

11. Oferta Mayorista y de elementos de red desagregados

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

La regulación debe permitir la utilización de la infraestructura existente para incentivar la competencia y la inversión en ésta. Es así como dicha infraestructura existente debe ser destinada a la expansión de las TIC, evitando replicar infraestructura no necesaria.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

Se solicita a la CRC aclarar los objetivos de este proyecto, en tanto no se evidencia a que oferta mayorista se hace referencia, al existir multiplicidad de ofertas mayoristas como las OBI o la impuesta a Comcel en virtud de su categorización como operador con posición de dominio.

Adicionalmente no es entendible porqué se sujeta este proyecto a los resultados del mercado de voz saliente móvil, si es un mercado que ya cuenta con medida regulatoria establecida, por lo cual no es clara la relación que tiene con la desagregación de elementos de red.

ETB S.A. E.S.P.

Este proyecto debe ser atendido en los primeros meses del año 2011, y no postergarlo restándole la trascendencia y relevancia que este representa para el desarrollo del sector.

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

La CRC pretende realizar el estudio de los mercados relevantes, y simultáneamente propone adelantar proyectos que deberían derivarse de las conclusiones obtenidas en el estudio de los mercados relevantes, tales como oferta mayorista y desagregación de redes. Es así como no es claro el procedimiento que se pretende seguir con estos proyectos, al establecer remedios regulatorios expost antes de conocer los resultados del estudio de competencia.

Es necesario concentrar la labor regulatoria en el estudio de comportamiento de los mercados relevantes y posteriormente aplicar los remedios regulatorios a que haya lugar, evitando el desarrollo simultáneo del diagnóstico del mercado y su probable solución, en tanto la CRC pretende finalizar el proyecto de oferta mayorista y desagregación de redes antes del tercer trimestre de

2011, mientras que el resultado del estudio de competencia será conocido en el cuarto trimestre del mismo año. Este cronograma propuesto genera por un lado incertidumbre en casos en que los estudios económicos concluyan que los remedios regulatorios no son necesario, o incluso contraproducentes para el desempeño del mercado; y por otro lado contradice lo establecido por la Comisión en el sentido de analizar de manera previa la adopción de determinado remedio regulatorio la organización industrial del respectivo mercado, las barreras de entrada que enfrentan los competidores y la aplicación del derecho de la competencia.

R/ En los términos del numeral 11 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, es función de la CRC señalar las condiciones de oferta mayorista y la provisión de elementos de red desagregados, teniendo en cuenta los lineamientos de política del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Bajo este contexto, la Comisión ha venido realizado los respectivos análisis sobre la materia, cuyos resultados se integran al proyecto que en materia de voz saliente móvil actualmente se encuentra en desarrollo para efectos de las decisiones regulatorias a que haya lugar.

12. Portabilidad Numérica

12.1 Adecuación de la regulación en ambiente de Portabilidad Numérica

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

Se invita a la CRC a definir en este proyecto temas como la longitud del Routing Number y el tratamiento de los errores de encaminamientos, antes de terminar el IV trimestre de 2010, atendiendo a la implementación que deben realizar los operadores con el administrador de la base de datos y de sus propios sistemas.

TELFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

Se solicita que las medidas regulatorias de este proyecto sean aprobadas en los primeros meses del año, con el objetivo de contar con la información suficiente para adelantar las adecuaciones necesarias en las redes, previo inicio de la implementación de la portabilidad numérica móvil.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

Atendiendo a que las definiciones requeridas para implementar la portabilidad, se están desarrollando conjuntamente con los actores involucrados, estas deben ser incluidas y adoptadas por el proyecto regulatorio. Adicionalmente se menciona que esta segunda fase del proyecto debe estar alineado con lo definido y establecido por la CRC para portabilidad numérica, de tal forma que los alcances logrados no se vean impactados por cambios regulatorios.

TELMEX COLOMBIA S.A.

Se solicita a la CRC iniciar las gestiones necesarias para la implementación de la portabilidad numérica fija, atendiendo a que se están presentando proyectos relacionados con infraestructura, planes técnicos y redes NGN. Se pide se inicie esta gestión no en el IV trimestre, sino en el I trimestre de 2011.

R/ En relación con los aspectos técnicos y económicos que deben ser definidos previamente a la implementación de la portabilidad numérica móvil, los cuales son objeto de revisión actualmente por parte del Comité Técnico de Portabilidad, es importante aclarar que elementos relativos a temas tales como: (i) señalización y errores de enrutamiento, (ii) contención de costos de incertidumbre, (iii) interconexión y transporte, (iv) numeración, (v) protección de usuarios, (vi) calidad y (vii) SMS, vienen siendo estudiados y están siendo definidos por parte de la CRC, de tal forma que todos los agentes involucrados cuenten con plazos ciertos y adecuados para la adopción de las medidas regulatorias definidas.

Es así como a finales de noviembre de 2010 se publicó la propuesta regulatoria asociada a temas de numeración para efectos de su decisión a comienzos del año 2011. Por su parte, en el mes de diciembre de 2010 se ha expedido la regulación relativa a señalización y manejo de errores de enrutamiento y, además, será expedida la regulación en torno al mecanismo de contención de costos de incertidumbre, y se llevó a cabo a su vez la publicación para discusión de los temas asociados a interconexión y transporte. Así mismo, de observarse necesario, los aspectos relativos a SMS serán decididos a comienzos del año 2011 así como otros aspectos regulatorios actualmente bajo análisis en la Entidad. Por último, los aspectos relativos a protección de usuarios y a calidad en ambiente de portabilidad numérica móvil serán objeto de decisión en el marco de los proyectos regulatorios que al respecto está adelantando la Comisión y cuya finalización está prevista en el primer trimestre de 2011.

Finalmente, en materia de portabilidad numérica fija, se reitera que la Comisión continuará analizando y monitoreando con mayor detalle el comportamiento del sector en términos de oportunidad de mercado, para los fines regulatorios a que haya lugar sobre este particular.

13. Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

Este proyecto debe partir de los criterios descritos en el sistema de información de que trata el párrafo del artículo 15 de la Ley de 1341 de 2009. Es así como la medición de estos factores debe tomar en cuenta la posición de los agentes en el mercado, así como el crecimiento de los diversos sectores y sus características.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

Se solicita que el desarrollo de este proyecto se haga en completa coordinación con las actividades desarrolladas actualmente por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, atendiendo a que no se dupliquen esfuerzos, proyectos y requerimientos de información.

ETB S.A. E.S.P.

Este proyecto requiere de un replanteamiento en su cronograma, puesto que su postergación puede ser un obstáculo para el análisis y el diagnóstico integral y óptimo de la información del sector, que permita generar las mejoras adecuadas para su desarrollo.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES, UNE EPM BOGOTA, EDATEL

Se requiere el acompañamiento al gobierno en la implementación de indicadores sectoriales que sean utilizados para la identificación de las necesidades del país frente a las TIC y los problemas existentes en su desarrollo.

R/ En relación con el plazo de ejecución planteado, se reitera que, si bien todos los asuntos regulatorios son importantes, para el año 2001 son tres (3) las prioridades de la CRC en materia de TIC: i) revisión de mercados relevantes, ii) redes en convergencia y iii) calidad y derechos de los usuarios. Estas prioridades se reflejan en los cronogramas publicados y en los recursos que la Entidad destinará a dichos proyectos.

Por otra parte, frente a la coordinación interinstitucional, el desarrollo de este proyecto ha incluido y seguirá teniendo en cuenta la articulación necesaria, no solamente con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sino también con otras Entidades involucradas, de manera tal que los indicadores definidos sean de relevancia y directa utilización para el diagnóstico de las condiciones del sector en el país.

Es así como uno de los objetivos planteados es que el resultado de esta definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales sea incorporado al Sistema de Información Integral a cargo del Ministerio de TIC, por lo cual el plazo planteado en la Agenda Regulatoria contempla también el desarrollo de actividades necesarias de coordinación interinstitucional.

14. Revisión Reporte de Información**COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP**

En esta nueva revisión la CRC debe cumplir con el objetivo de racionalización, en la medida que los constantes requerimientos de información restan dinamismo en la operación de las empresas y se presenta duplicidad de pedido por parte de diferentes órganos del Estado, generando congestión.

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

Se solicita a la CRC publicar a inicios del 2011 los reportes de información definitivos, permitiendo a las empresas contar con tiempo suficiente para realizar las adecuaciones técnicas y administrativas necesarias para implementar los nuevos formatos de información.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

Se solicita mencionar en la Agenda la importancia de definir en forma coordinada el régimen de transición hasta llegar al sistema único de reportes que desarrolla el Ministerio, de tal forma que se discuta el tema con el sector conjuntamente y se evite la duplicidad de trabajo y de reporte de información a distintas entidades.

TELMEX COLOMBIA S.A.

Atendiendo a su importancia y a qué se ha solicitado una relación de este proyecto con el SII del MINTIC, se solicita sea incluido en la Agenda a más tardar en el II trimestre del 2011 y se tengan en cuenta los proyectos remitidos a nivel gremial de ANDESCO a la CRC.

ETB S.A. ESP

Este proyecto requiere de un replanteamiento en su cronograma, puesto que su postergación puede ser un obstáculo para el análisis y el diagnóstico integral y óptimo de la información del sector, que permita generar las mejoras adecuadas para su desarrollo.

ANDESCO

Este proyecto requiere una definición durante el primer trimestre del año, identificando de forma rápida los indicadores y el reporte de información, teniendo en cuenta que estos deben ser oportunos, sencillos y útiles. Lo anterior con el fin de asignar de forma eficiente los recursos al interior de las empresas hacia la masificación de los servicios en aras de participar de la mejor forma de alianzas público privadas indicadas por el MINTIC.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES, UNE EPM BOGOTA, EDATEL

Se requiere estudiar y adoptar mejores prácticas en relación con los reportes de información en el sector de TIC.

R/ En relación con el plazo de ejecución planteado, éste responde a que el desarrollo del proyecto contempla los tiempos necesarios para la definición del alcance e implementación del Sistema de Información Integral a cargo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lograr de ésta forma racionalizar y normalizar los reportes remitidos por los agentes del sector. En esa medida, se espera contar con la definición regulatoria y la habilitación de los reportes de manera oportuna y coordinada.

Así mismo, esta Comisión acoge los planteamientos recibidos de los diferentes actores, en el sentido de considerar como condición indispensable la eliminación de las duplicidades en los reportes de información. Por tal razón, esta iniciativa se continuará trabajando como actividad continua, en coordinación permanente con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y otras Entidades involucradas, de manera tal que los reportes definidos sean de relevancia y directa utilización para el seguimiento de las condiciones del sector, bajo criterios de simplificación y normalización.

15. Análisis del mercado postal y definición del régimen tarifario de los servicios postales**15.1 Régimen Tarifario del servicio de mensajería especializada****TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.**

Es necesario revisar el alcance de este proyecto, puesto que de conformidad con las facultades otorgadas a la CRC por la Ley 1369, esta no tiene competencia para establecer el régimen tarifario del servicio de mensajería especializada, en tanto sólo se encuentra previsto para el servicio de mensajería expresa. Adicionalmente es de mencionar que existe libertad tarifaria para todos los servicios postales, a menos que existan fallas en el mercado, problemas de calidad y problemas de competencia.

TELMEX COLOMBIA S.A.

En tanto el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, consagró un régimen de libertad tarifaria, y sólo concedió la facultad a la CRC de fijar la tarifa mínima del servicio de mensajería expresa, no le es aplicable al régimen de mensajería especializada la tarifa establecida por la CRC en desarrollo del artículo en mención. Por otra parte no se evidencia el desarrollo de estudios que establezcan la existencia de falta de competencia o fallas en el mercado, que ameriten el desarrollo de este proyecto. Por el contrario se debe dar prioridad a la definición relacionada con servicios postales, en tanto se están generando perjuicios a las empresas prestadoras de servicios públicos respecto a las tarifas para el envío de facturas, que se ven reflejadas en la factura de los usuarios.

FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSPORTADORES DE CARGA POR CARRETERA - COLFECAR

Se propone conferir un tratamiento de prioridad urgencia a este proyecto, para que en materia de objetos postales masivos, se regule la tarifa en las mismas condiciones de la mensajería expresa.

En relación a la mensajería de objetos postales unitarios, debe regularse bajo las mismas reglas para los regímenes de mensajería expresa y de mensajería especializada, y dejarse en libre competencia atendiendo al postulado planteado por el Plan Vive Digital: *"mercado hasta donde sea posible, el Estado hasta donde sea necesario"*.

DOMINA ENTREGA TOTAL S.A.

Se solicita eliminar este subproyecto, en tanto el servicio de mensajería especializada fue reemplazado por el servicio de mensajería expresa a la luz de la Ley 1369 de 2009, por lo cual no existe la necesidad de establecer una tarifa mínima diferente a la ya establecida en la Resolución 2567 de 2010. Dichos servicios son el mismo, tal como lo evidencia el artículo 4 de la Resolución 724 de 2010, cuando consagra: *"Las empresas que presten servicios postales de mensajería expresa (antes mensajería especializada)"*. Es así como al establecer una tarifa mínima para la mensajería especializada diferente, se pone en riesgo la estabilidad económica y la continuidad de operadores postales que en cumplimiento de la Ley 1369, han adecuado sus servicios y políticas a esta; y de igual forma se estaría amenazando el cumplimiento de los objetivos expuestos en el artículo 2 de la ley en mención, que justifican la intervención del Estado en la prestación de los servicios postales.

ANDESCO

Este proyecto requiere una definición durante el primer trimestre del año, puesto que su efecto influye en todo el sector de la prestación de servicios públicos, tanto domiciliarios como no domiciliarios.

SERVIREPARTO LTDA

Se entiende que la expresión "derogar" utilizada por la ley 1369 desaparece del escenario jurídico, invalida y relega la figura de Mensajera Especializada pues la excluye del ordenamiento postal y la reemplaza por la Mensajería Expresa que es la única que la ley reconoce dentro de su esquema; se encuentra que el recurso busca revivir y regular con tarifas inferiores la Mensajería Especializada, colocando en grave desventaja a quienes han respetado los presupuestos de la ley 1369 con sus costos significativos y con los factores de diligencia y orden que su regulación logró imponer.

Esa posibilidad abre nuevamente puertas a la predación y al poder dominante que la ley buscó restringir pues una tarifa inferior, arrasa de hecho al sector legal que con altísima inversión y postulados de servicio, da hoy empleo a sinnúmero de Colombianos.

Se ve, por ejemplo, que en contravía de las juiciosas observancias de la CRC se opta ahora por cambios de conceptualidad que desde luego, no son obligatorios ni vinculantes. Así las cosas, este proyecto es nada menos, que la muerte económica de quienes aplicando la tarifa básica, se ven privados del enorme caudal operativo que pasa a manos de quienes no estando obligados al rastreo; operarán con tarifas inferiores, diseñadas con verdadera atrocidad jurídica, para poderosas Empresas que se han negado a aceptar la tarifa de la ley.

R/ Por disposición de la Ley 1369 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones es la entidad competente para regular el mercado de los servicios postales con el fin de promover la libre competencia de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes. En este orden de ideas, la regulación que emita la CRC es de obligatorio cumplimiento para todos los operadores postales a los que vaya dirigida, independientemente que se encuentren en el régimen de transición o se hayan acogido a la nueva Ley, y sin perjuicio de que los estudios que la soporten deban tener presente el impacto económico derivado de las características propias de cada servicio.

De otro lado, la citada ley también faculta a la CRC para que regule las tarifas a los operadores de servicios postales que presten servicios distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal, cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, casos en los cuales corresponde a esta Entidad determinar la pertinencia de regular las tarifas de cualquier otro servicio postal.

Por lo anteriormente expuesto, la CRC estudiará la necesidad de definir el régimen tarifario del servicio de mensajería especializada, en especial, lo relacionado con la fijación de una tarifa mínima para la distribución de objetos postales masivos, con base en las facultades legales que le fueron conferidas por la Ley 1369 de 2009 y en el marco de la transición legal de que trata el artículo 46 de la citada Ley, además teniendo en cuenta el concepto emitido por la Oficina Jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de fecha 19 de octubre de 2010, el cual recoge el criterio de orientación de la Ley emanado por la Entidad con competencia en materia de habilitación de servicios postales en Colombia.

Finalmente, en cuanto a la fecha de culminación de esta iniciativa regulatoria, y considerando las solicitudes formuladas, la CRC acoge las sugerencias en cuanto a priorizar el desarrollo del mismo y concluir los estudios respectivos y la adopción de las medidas regulatorias que resulten pertinentes, en el primer trimestre del año 2011.

15.2 Definición del peso máximo del servicio de mensajería expresa

FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSPORTADORES DE CARGA POR CARRETERA - COLFECAR

Para objetos postales unitario este peso debe continuar en dos (2) kilogramos, puesto que por encima de este peso se consideran mercancías que son sujetas al servicio de transporte. Sin embargo si es necesario regular el peso para el servicio de objetos postales masivos, bajo las mismas reglas para mensajería expresa y especializada.

R/ La definición del peso máximo para el servicio de mensajería expresa será objeto de análisis dentro del proyecto planteado, teniendo en cuenta las diferentes condiciones del mercado respectivo, incluyendo las consideraciones asociadas a los límites del servicio como los expuestos en el comentario. Así las cosas, de manera oportuna, y en desarrollo de la iniciativa regulatoria en mención, se publicarán los análisis y consideraciones de la CRC para comentarios de todos los agentes interesados. No obstante, se ha previsto adelantar el proceso de publicación y decisión de la propuesta regulatoria correspondiente para el tercer trimestre de 2011.

16. Definición del Régimen de Interconexión, acceso y uso de las redes postales

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

Previo pronunciamiento esta compañía en relación con este proyecto, es necesario que la CRC defina el término de "red postal".

FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSPORTADORES DE CARGA POR CARRETERA - COLFECAR

Con el fin de prevenir y corregir fallas en el mercado y garantizar condiciones competitivas, debe regularse bajo las mismas reglas para los supuestos de mensajería especializada y mensajería expresa.

R/ En relación con el comentario de COMCEL, en el que solicita que la CRC defina el término "red postal", es importante aclarar que la Ley 1369 de 2009 en su Artículo 3 "Definiciones", determina que las "Redes Postales" son el conjunto de instalaciones, equipos y demás dispositivos destinados a la prestación de los servicios postales ofrecidos al público en general de manera directa o indirecta por los Operadores de Servicios Postales, y que hacen parte de la red postal los puntos de atención a los usuarios de los servicios postales.

Por otra parte, y tal como se indicó previamente, la regulación que se expida es de obligatorio cumplimiento para todos los operadores postales a los que vaya dirigida, independientemente que se encuentren en el régimen de transición o se hayan acogido al régimen de que trata la Ley 1369 de 2009.

17. Análisis del mercado de los servicios postales de pago

FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSPORTADORES DE CARGA POR CARRETERA - COLFECAR

De qué manera garantizará el Estado Colombiano el desarrollo en el sector de servicio postal electrónico y en el negocio electrónico en escenarios de libre competencia y equidad del sector privado frente al Operador Oficial.

R/ Dado el alcance de la Ley 1369 de 2009, todas las condiciones asociadas al Operador Oficial son definidas directamente por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, mientras que las restantes corresponden a la CRC, estableciendo así una separación institucional para la regulación.

No obstante, debe reiterarse que el recién expedido marco aplicable a los servicios postales orienta las responsabilidades de las entidades encargadas de la regulación y vigilancia del sector a asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales, a la promoción de la libre competencia y evitar los abusos de posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia, así como a estimular a los Operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los servicios postales conforme lo establece el artículo 2º de la citada Ley.

Así las cosas, corresponde a la CRC como regulador del mercado postal desarrollar los criterios y principios orientados a que se obtenga una sana competencia en el mismo, para todas las modalidades de prestación de servicio definidas por la Ley Postal respecto de las cuales tiene competencia.

18. Parámetros de calidad y criterios de eficiencia de los servicios postales

FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSPORTADORES DE CARGA POR CARRETERA - COLFECAR

De acuerdo con las facultades conferidas a la CRC, es necesario aclarar cuál es el alcance que tiene la regulación respecto de "cobertura" y cómo se podría implementar e instrumentar para los servicios postales diferentes al SPU. Estas cuestiones deben ser incluidas dentro de la agenda regulatoria por su impacto en los temas de interconexión y de libre competencia frente al operador postal.

Se requiere dar claridad a la facultad que dice: *"Fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal, e impone índices de calidad, cobertura y eficiencia a ciertos operadores para determinados servicios"*, en tanto no es claro el término subrayado. Es de anotar que si se refiere a la diferencia entre servicios de mensajería y pago es coherente, pero si se refiere a servicios de mensajería expresa con mensajería especializada, existiría un desequilibrio y discriminación entre operadores del mismo mercado postal.

Finalmente, debe regularse bajo las mismas reglas y en condiciones de igualdad para los supuestos de mensajería especializada y mensajería expresa.

R/ En el proyecto regulatorio relativo a Parámetros de calidad de los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal, se tendrán en cuenta las observaciones realizadas en relación a la cobertura, así como a las reglas y condiciones para la prestación de los servicios de mensajería especializada y mensajería expresa

En cuanto a la facultad otorgada por la Ley 1369 de 2009 a la CRC de imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a *"ciertos operadores para determinados servicios"*, la misma hace referencia a que resultado del análisis que sea adelantado por la CRC se podrán imponer medidas de carácter particular a determinados operadores respecto de la prestación de determinados servicios, es decir, medidas que aplican u obligan solamente a unos operadores y no a todos los operadores que concurren en un mercado determinado, si así lo ameritan las condiciones de competencia en el mismo.

19. Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales

FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSPORTADORES DE CARGA POR CARRETERA - COLFECAR

Debe regularse bajo las mismas reglas y en condiciones de igualdad para los supuestos de mensajería especializada y mensajería expresa.

R/ En relación con el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, en desarrollo de esta iniciativa regulatoria se analizarán las observaciones presentadas.

20. Compilación Normativa

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

La CRC debe verificar en cada caso la pertinencia de retirar normas del ordenamiento, atendiendo a la legalidad y a la posible afectación que puede generar en las relaciones particulares que se rigen por la vigente regulación.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

La posición de esta compañía se encuentra expuesta en los documentos que han sido radicados ante la CRC, los cuales se encuentran ubicados en la página web de esta última.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES, UNE EPM BOGOTA, EDATEL

El objeto y alcance de este proyecto debe ser ampliado, y partir por determinar qué normas tienen como objetivo la eliminación de una falla del mercado y cuáles generan utilidad en el desarrollo del mercado y el cumplimiento efectivo de los objetivos planeados por la ley y el gobierno nacional, atendiendo de esta forma las verdaderas necesidades del sector, como es la generación de negocios inclusivos hacia la población de la BdP.

R/ Considerando que la Agenda Regulatoria del año 2011 estará enfocada en aspectos prioritarios tales como la revisión de mercados relevantes, la regulación de redes en convergencia y el régimen de protección de los derechos de los usuarios, se estima pertinente aclarar que el alcance de las labores de compilación de la normatividad se abordará como una actividad continua a desarrollarse hacia el futuro.

Así mismo, es importante precisar que las actividades de compilación normativa no buscan generar una nueva regulación o cambiar el enfoque de la actual, sino llevarla a un cuerpo normativo único que facilite el seguimiento, consulta y aplicación de la regulación y a su vez reconozca los cambios introducidos por la Ley 1341 de 2009, no impactando el alcance de la regulación. En esa medida, el objeto de dichas actividades no será ampliado.

21. Promoción de Operadores Móviles Virtuales

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

Atendiendo a la experiencia internacional, en tanto no se presenten problemas de acceso, la intervención del regulador no es necesaria, ante la entrada de operadores móviles que no utilicen infraestructura propia y que utilicen para su servicio la de los operadores móviles alternativos. Sin embargo, es importante que el regulador cree condiciones propicias para el desarrollo de estos operadores en condiciones de competencia efectiva.

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

La entrada de operadores móviles virtuales en Colombia y en distintos mercados europeos, no requirió la intervención regulatoria, por lo cual no es clara la importancia de la inclusión de este proyecto dentro de la Agenda.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

Se solicita a la CRC no intervenir en este mercado hasta que no se lleven a cabo estudios que verifiquen la necesidad de intervención, en tanto esta forma de proveer servicios ya se encuentra operando en Colombia, atendiendo al simple acuerdo celebrado entre las partes, y a las obligaciones surgidas de la respectiva negociación.

TELMEX COLOMBIA S.A.

Se solicita a la CRC precisar en la agenda, el alcance que se le dará al concepto de "operador móvil virtual". Explicando si el mismo será homologado a comercializador de servicios o si se trata de otro esquema de prestación de servicios.

ETB S.A. E.S.P.

Frente a la aparición de nuevos jugadores y/o jugadores actuales con nuevos servicios, como es el reciente lanzamiento de "Uff móvil", que si bien no es un operador móvil virtual propiamente dicho de acuerdo con los desarrollos regulatorios que se han dado en otros países, si impacta directamente este tema, razón por la cual vale la pena analizar los efectos que tiene este tipo de nuevos desarrollo en el mercado y por consiguiente en la regulación.

R/ En línea con lo expuesto en los comentarios, y a partir de los elementos expuestos en otros espacios dispuestos por la CRC para la discusión de esta temática, esta Comisión reconoce que en la actualidad se vienen dando desarrollos de operación móvil virtual a partir de acuerdos comerciales.

Sin embargo, el proyecto a ejecutar el próximo año, que contará como insumo las recomendaciones que arroje el estudio que viene siendo desarrollado por el Departamento Nacional de Planeación sobre esta materia, se enfocará en analizar las condiciones generales que sean propicias y necesarias para potenciar nuevos modelos de negocios en lo que llegare a ser aplicable, a partir del marco legal que de manera clara ya se encuentra establecido para tal efecto en la Ley 1341 de 2009.

22. El sector TIC y Postal y su impacto en el medio ambiente

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

Se solicita a la CRC ampliar los motivos para incluir este proyecto, atendiendo a que en el documento de *"Respuestas a los Comentarios a la propuesta de agenda regulatoria de 2010"*, se estableció que en los temas sobre el medio ambiente se desarrollarían estudios internos y no se formularía un proyecto regulatorio, puesto que con la información disponible no se pretendía generar una propuesta específica de intervención.

TELMEX COLOMBIA S.A.

En aras que este proyecto se ajuste a la realidad colombiana y no se genere duplicidad de medidas al respecto se requiere adelantar estudios internos. Adicionalmente se menciona que los lineamientos que se establezcan en desarrollo de la Coalición Dinámica sobre Internet y Cambio Climático, debe contener incentivos acordes con Vive Digital, atendiendo a que la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero va ligado al proyecto de masificación de banda ancha.

FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSPORTADORES DE CARGA POR CARRETERA - COLFECAR

Debe haber igualdad entre los servicios de mensajería especializada y la expresa, sin embargo, recomendamos que para el sector postal se abran espacios más amplios para el debate y para su regulación, dado que este sector tiene unas características diferentes a las TIC en este aspecto y no se ha tenido un proceso de análisis y discusión como si se ha dado con éste.

R/ Como lo indican los comentarios, a nivel mundial se ha identificado cómo la masificación del uso de las TIC ayuda a la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, razón por la cual se considera pertinente continuar adelantando estudios relativos al impacto de las TIC, de tal forma que puedan observarse, en caso necesario, condiciones orientadas a impulsar estrategias en colaboración con otras entidades nacionales sobre la materia.

En todo caso, teniendo en cuenta el carácter preliminar de las aproximaciones a efectuarse, se acoge el comentario de TELEFÓNICA MÓVILES y, en este sentido, para efectos de dar claridad en la Agenda Regulatoria se ha separado la ejecución de los proyectos regulatorios, de la correspondiente a estudios, dentro de la cual se ubicará el presente tema.

Finalmente, respecto del comentario de COLFECAR, se precisa que de acuerdo con el avance de los estudios a ser desarrollados, la CRC podrá abrir nuevos espacios de participación sectorial, a través de los cuales se cuente con la adecuada retroalimentación de los temas puestos en consideración.

C. Proyectos propuestos por los proveedores de redes y servicios

23. Roaming Nacional de voz y datos

COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP

Se solicita a la CRC analizar las condiciones regulatorias para implantar en Colombia esta figura, la cual se encuentra acorde con los objetivos de promoción de la competencia, expansión de los servicios de TIC y protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones, quienes en algunas zonas del país sólo pueden acceder a la oferta móvil del operador dominante. Es así como se deben determinar las condiciones técnicas y financieras de su prestación.

R/ En primer lugar, es pertinente precisar que los contratos de concesión vigentes son de cobertura nacional y, por ende, *a priori* no se requeriría *Roaming*, en la medida en que los proveedores de redes y servicios pueden expandir sus redes. De otra parte, se aclara que las actividades de *Roaming* nacional de voz y datos que llegaren a afectar el uso del espectro electromagnético están a cargo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ante lo cual, la CRC apoyará técnicamente en lo que requiera dicha Entidad.

Ahora bien, si el comentario hace referencia a la implementación del *Roaming* cómo remedio regulatorio en casos de determinación de dominancia por parte de un proveedor en particular, dicha situación se analizará dentro del proyecto del mercado de voz saliente móvil.

24. Neutralidad de la Red

ETB S.A. ESP

Se propone el estudio, revisión y consideración de esta figura atendiendo a su implementación en la mayoría de los países.

R/ Dado el interés particular sobre este tema, es pertinente recordar en primera instancia que en el año 2008, la misma CRC organizó y llevó a cabo en forma exitosa el “*III Taller Internacional sobre Regulación y Neutralidad de la Red*”, espacio en el cual se debatió sobre la situación de la neutralidad de la red a nivel mundial.

En complemento a lo anterior, los análisis adelantados previamente sobre esta materia concluyeron que no se consideraba necesario, en su momento, definir medidas regulatorias asociadas a dicha temática. No obstante, debe recalarse que en el año 2011, los principios y/o criterios de neutralidad tanto tecnológica como de red, se tendrán en cuenta en el desarrollo del proyecto de regulación de redes en convergencia.

25. Computación en la nube

ETB S.A. ESP

Se propone el estudio, revisión y consideración de esta figura atendiendo a su implementación en la mayoría de los países.

ANDESCO

Se propone esta figura atendiendo al desarrollo de los temas discutidos en las mesas sectoriales de los últimos meses.

R/ Los servicios provistos por la computación en la nube requieren de amplias capacidades de transmisión de datos (banda ancha). En reconocimiento a que esta temática ha sido abordada por la UIT a través de uno de sus Grupos Focales, la CRC considerará dicho tópico como un tema de investigación y seguimiento, para detectar los espacios en los cuales pueda fomentar el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, acogiendo los comentarios presentados. De igual forma, la CRC alineará esfuerzos sobre esta materia con otras entidades y organizaciones interesadas.

26. Acceso y Despliegue y Compartición de Infraestructura**ANDESCO**

Este proyecto puede dividirse en: i) Traslado de Infraestructura, ii) Acceso a inmuebles, y iii) Barreras y obstáculos para el despliegue de infraestructura a nivel regional.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES, UNE EPM BOGOTA, EDATEL

Es esencial que se adopte la normatividad de compartición de torres y antenas, y medidas tendientes a favorecer la utilización de infraestructura de otros servicios y la armonización o flexibilización de requisitos para instalación de redes de telecomunicaciones a nivel nacional.

R/ Estas temáticas serán abordadas desde el proyecto denominado "Acceso a la infraestructura de terceros", el cual pretende definir las condiciones en las cuales podrán ser utilizadas infraestructuras y redes tanto de otros servicios como de telecomunicaciones en la prestación de servicios de éste último sector, bajo un esquema de costos eficientes.

Tal y como se indicó anteriormente, es importante mencionar que esta Comisión ha solicitado al Departamento Nacional de Planeación que en la Ley del Plan Nacional de Desarrollo se incluyan disposiciones orientadas a contribuir en la promoción del despliegue de la infraestructura requerida para la prestación de servicios de telecomunicaciones, bajo criterios de libre competencia, a nivel de los Planes de Ordenamiento Territorial (POT) y del acceso a las viviendas. Al respecto, debe precisarse que dicha labor deberá adelantarse en forma coordinada con Entidades de otros sectores relacionadas con la temática a efectos de articular las iniciativas y decisiones a que haya lugar.

27. Esquema de Subsidios - Ley 142 de 1994**TELFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.**

Teniendo en cuenta que el artículo 69 de la Ley 1341 de 2009 ordena que por un período de cinco (5) años contados a partir de la reglamentación, se continúe aplicando el esquema de subsidios que estableció la Ley 142 de 1994, consideramos fundamental que la Comisión contemple, dentro de las acciones que va a desarrollar el próximo año, la reglamentación durante el restante período de transición, teniendo en cuenta las directrices que trace el Ministerio en tal sentido.

R/ Tal y como lo reconoce TELEFÓNICA MÓVILES, las políticas sobre el régimen de transición del esquema de subsidios a la telefonía local bajo el amparo de la Ley 1341 de 2009 corresponden al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En tal sentido, la Comisión acoge el comentario efectuado, y reitera sobre el particular que bajo el principio de cooperación interinstitucional, y en apoyo al Ministerio de TIC, el pasado 13 de diciembre de 2010 se publicó conjuntamente el estudio *“Análisis de la aplicación de subsidios para la promoción del acceso a Internet”*, cuya finalidad es presentar una propuesta para la aplicación de subsidios para la promoción del acceso a Internet en Colombia, abordando el tránsito de la asignación de subsidios para los usuarios de los estratos 1 y 2 de servicios de voz fija a planes de banda ancha.

28. Política y mecanismos de financiación para el sector postal privado

FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSPORTADORES DE CARGA POR CARRETERA - COLFECAR

Debería incluirse en la agenda una política y mecanismos de financiación para el sector postal privado que permita generar planes e instrumentos para su desarrollo tecnológico, mecanismos de mitigación y protección al medio ambiente y de expansión. Adicionalmente se menciona que las políticas y estrategias que se adopten deben conllevar un equilibrio e igualdad de condiciones entre el Operador Oficial y los Operadores Privados.

R/ Según las competencias asignadas por la Ley 1369 de 2009, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene la función de fijar la política general de los Servicios Postales, de tal manera que las políticas de financiación se circunscriben dentro de la política general del citado Ministerio y, en esa medida, la CRC no posee facultades para abordar dicha temática.

29. Adopción de TIC por parte de MYPIMES

UNE EPM TELECOMUNICACIONES, UNE EPM BOGOTA, EDATEL

La Agenda debe abordar mecanismos dirigidos a promover la adopción de las TIC por parte de las Mypimes, posibilitando que las pequeñas y medianas empresas incrementen su productividad e innoven en sus capacidades, accediendo a ofertas que apunten hacia la inclusión de los servicios y aplicaciones de TIC en sus procesos productivos.

R/ La CRC apoyará el logro de las metas propuestas por el “Plan Vive Digital Colombia 2010 – 2014”, particularmente en relación a la masificación del acceso a Internet. Para efectos de lo anterior, se viene adelantando el estudio denominado “Análisis de la aplicación de subsidios para la promoción del acceso a Internet”, el cual se centra en analizar técnicamente la implementación de subsidios a planes de banda ancha, abordando el tránsito de la asignación de subsidios para los usuarios de los estratos 1 y 2 de servicios de voz fija a accesos de banda ancha.

Por otro lado, a través del proyecto regulatorio de “Condiciones técnicas para el acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones”, se pretende establecer las condiciones para promover la prestación de servicios de los proveedores de contenidos y aplicaciones, que en

su mayoría corresponden a pequeñas y medianas empresas (PYMES), bajo el esquema de fomento a las oportunidades de negocio.

30. Esquemas de promoción de Banda ancha

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

Es indispensable que la CRC integre en la agenda regulatoria proyectos orientados a revisar los aspectos regulatorios que pueden interferir en el desarrollo del Plan Vive Digital. La CRC puede avanzar en la formulación de proyectos que revisen el estado actual en materia de subsidios a la demanda de servicios de comunicaciones, para migrar de subsidios de voz a subsidios de acceso a Internet.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES, UNE EPM BOGOTA, EDATEL

Para el incremento de la productividad, la CRC debe promover la eliminación de barreras regulatorias que minen la participación de los operadores en el mercado, para hacer realidad los postulados y normativa que trae la ley de TIC, y que permita la generación de una vía para que cualquier operador pueda configurar soluciones de banda ancha bajo ofertas atractivas a los hogares de manera que se logre una focalización del interés del ciudadano en ofertas convergentes que le faciliten no sólo comunicación a cualquier red y la conectividad a Internet banda ancha, sino educación y tecnificación de procesos y actividades que además le generan valor a sus actividades económicas y mayor calidad de vida.

R/ Tal y como se mencionó en el numeral anterior, la CRC apoyará de manera activa el alcance de las metas propuestas por el “Plan Vive Digital Colombia 2010 – 2014”, sobre masificación del acceso a Internet a través del estudio denominado “Análisis de la implementación de subsidios para el acceso de banda ancha”.

Por otra parte, bajo el marco de la revisión de mercados relevantes que adelantará la CRC el próximo año 2011, se ha identificado como prioritaria la revisión y análisis, además del mercado voz móvil saliente, del mercado de datos, que busca detectar la existencia o no de barreras en el mercado, que impidan una mayor penetración y masificación del acceso a Internet de Banda Ancha, y de ser el caso, adoptar medidas regulatorias que eliminen o remuevan dichas barreras.

31. Régimen de protección de usuarios

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

Es indispensable que la CRC integre en la agenda regulatoria proyectos orientados a revisar los aspectos regulatorios que pueden interferir en el desarrollo del Plan Vive Digital. La CRC puede avanzar en la formulación de proyectos que revisen el estado actual en materia del régimen de protección de usuarios como resultado de programas de financiación de terminales de acceso.

R/ En este sentido, el proyecto de revisión del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, publicado para comentarios del sector el día 23 de noviembre de 2010, contempla que, para el caso en que el proveedor financie o subsidie un nuevo equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, las partes podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima. También, la CRC autorizaría el

establecimiento de cláusulas de permanencia mínima con períodos superiores a un año, en los casos previamente sometidos a consideración de la CRC, en todo caso en consonancia con los objetivos planteados en el Plan Vive Digital y en el marco de las facultades legales de esta Entidad.

32. Servicios fijo-móvil

UNE EPM TELECOMUNICACIONES, UNE EPM BOGOTA, EDATEL

Para el incremento de la productividad, una de las tareas que debe abordar rápidamente la CRC debe ser la eliminación de barreras regulatorias que minen la participación de los operadores en el mercado, para hacer realidad los postulados y normativa que trae la ley de TIC. De esta forma, la exclusión de los derroteros regulatorios que ya se encuentran proscritos con base a dicha ley, debe ser abordada sin mayores demoras, para facilitar que operadores sin red puedan incorporar a sus ofertas servicios que hasta ahora han estado vedado para su prestación, como los servicios fijo-móvil.

R/ Bajo el entendido que el comentario parte del supuesto que la Ley 1341 de 2009 incorporó cambios en la titularidad de las llamadas fijo-móvil, esta Comisión considera importante recordar que la citada Ley incorpora un título sobre el régimen de transición, cuya reglamentación está en cabeza del mencionado Ministerio. A partir de lo expuesto, y en cumplimiento de tales disposiciones y de la normatividad vigente expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, le corresponderá a dicha Entidad pronunciarse al respecto por lo que no se considera viable que la Comisión adelante proyectos regulatorios sobre esta materia.

D. Comentarios a Proyectos de la Agenda Regulatoria 2010

33. Análisis de competencia de Larga Distancia Internacional

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

El siguiente es el diagnóstico del mercado, después de la aplicación de la Resolución CRC 2585 de 2010:

- Tendiente eliminación del tráfico LDI IN entre compañías filiales o vinculadas.
- Evidente incremento de la tarifa de terminación en el país, por el consecuente incremento que debieron realizar los Operadores de LDI vinculados con redes de acceso, situación aprovechada por los terceros no regulados y que cuentan con redes de acceso pequeñas o sin redes de acceso.
- Promoción directa del tráfico gris al país y tráfico de ByPass, consecuencia del incremento de la tarifa de terminación en el país.
- Repercusión directa sobre el usuario al incrementarse el tráfico de terminación gris de MALA CALIDAD, con el daño a la imagen de la Red de Acceso.

R/ En razón a que el comentario se refiere a un asunto de carácter específico que no hace parte del contexto de la Agenda Regulatoria 2011, la Comisión no se pronunciará al respecto en este documento, sino a través de las comunicaciones particulares de respuesta que ha venido remitiendo a COMCEL con ocasión de los diferentes oficios que dicho proveedor ha enviado a esta Entidad sobre la materia en cuestión.

34. Análisis de medidas regulatorias para el mercado de voz saliente móvil

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

Se considera que el proyecto no está bien enfocado, toda vez que el mismo requiere identificar, tanto el problema de competencia en ese mercado, como la eventual adopción de medidas regulatorias, pero dichos problemas de competencias ya fueron identificados por la CRC en el año 2009.

Además en ese mismo año la CRC adoptó la medida regulatoria, por lo que en la actualidad lo que existe es un monitoreo a la medida adoptada. Así pues solicitamos a la CRC modificar totalmente el enfoque del proyecto, el cual debe estar dirigido a levantar las medidas adoptadas.

COLOMBIA MOVIL S.A. ESP

En atención a la alta concentración de mercado y poder de dominio de un sólo operador, el cual ha restringido la competencia en los mercados mayoristas y minoristas, se requiere un intervención urgente del mercado móvil para garantizar una competencia efectiva. Este llamado es especialmente importante pues tal y como lo demuestran las acciones del operador con poder significativo de mercado (OPSM), el mercado de telecomunicaciones móvil se está acercando cada vez más a un estado monopólico.

R/ Tal y como consta en el Anexo 02 de la Resolución CRT 2058 de 2009, se encontró que el mercado "voz saliente móvil" es un mercado susceptible de regulación ex ante, y mediante la Resolución CRT 2062 de 2009, confirmada por la Resolución CRC 2152 de 2009, se constató la posición de dominio de un operador móvil en dicho mercado.

A partir de lo anterior, mediante las Resoluciones 2066, 2067, 2171 y 2172 de 2009, la Comisión estableció como medidas regulatorias que promovieran la competencia en el mercado: i) una regulación tarifaria sobre el diferencial de precios on-net y off-net del operador dominante, y ii) la obligación de dicho operador de poner a disposición de los proveedores de contenidos y aplicaciones una oferta mayorista.

De manera particular, las Resoluciones CRT 2066 y CRC 2171 de 2009 establecen, en primer lugar, que la Comisión deberá verificar trimestralmente el cumplimiento de la regla tarifaria, que consiste en que la tarifa off-net de cada uno de los planes tarifarios del operador dominante sea menor o igual a la suma de la tarifa on-net del respectivo plan y el cargo de acceso por uso establecido en el artículo 8° de la Resolución CRT 1763 de 2007.

En segundo término, las citadas resoluciones establecen que transcurridos seis (6) meses a partir del vencimiento del plazo máximo previsto para la implementación de la medida regulatoria, la Comisión procederá a verificar los efectos de la medida regulatoria en el mercado "Voz saliente móvil" en ejercicio de sus facultades legales y en los términos indicados en las resoluciones citadas, con el fin de establecer si habría lugar a levantar o a mantener la restricción impuesta sobre el diferencial de tarifas off-net y on-net del operador dominante.

Adicionalmente, se debe recordar que en desarrollo del proyecto "Definición de Mercados Relevantes de Telecomunicaciones en Colombia", y en atención al problema de competencia

identificado en el mercado susceptible de regulación ex ante denominado voz saliente móvil, la CRC anunció un monitoreo continuo al mercado con el propósito de identificar medidas regulatorias sustitutas o complementarias a las previamente adoptadas, con el propósito de potenciar el desarrollo de la competencia en dicho mercado.

En desarrollo de lo anterior, y teniendo en cuenta que la Comisión debe monitorear la evolución de las condiciones de competencia en el mercado “voz saliente móvil” y los efectos de la medida regulatoria del diferencial tarifario establecida para el operador dominante en dicho mercado, la CRC inició la respectiva actuación administrativa, de la cual COMCEL y los demás interesados han sido parte activa, y publicó en Agosto de 2010 el documento “Diagnóstico Preliminar del Mercado “Voz Saliente Móvil”, del cual el sector remitió los respectivos comentarios.

Finalmente, debe precisarse que en el mes de diciembre de 2010 la CRC publicó un documento sobre las medidas regulatorias aplicables a dicho mercado. Por lo anterior, y dado que el espectro de posibilidades de la CRC es más amplio que la decisión de levantar o mantener una medida regulatoria en particular, la Comisión considera pertinente continuar con el estudio de las condiciones de competencia en el mercado y posibles remedios regulatorios para enfrentar los problemas identificados en ejercicio de sus plenas facultades legales.

35. Determinación de la tarifa mínima para la distribución de objetos postales masivos

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

Es urgente que la CRC avance en la revisión del esquema tarifario aplicable a la distribución de facturas de los servicios públicos, de conformidad con el artículo 7 de la Resolución 2567 de 2010.

TELMEX COLOMBIA S.A.

La Resolución 2567 de 2010 no estableció las condiciones para que la mencionada tarifa fuera efectiva, generando incertidumbre jurídica tanto en los operadores postales como los que utilizamos el mencionado servicio. Los proyectos regulatorios de calidad de operadores postales no establecían diferencias entre los dos servicios. Adicionalmente no han sido definidas las características técnicas, ni de calidad para que se preste el servicio de mensajería expresa, teniendo en cuenta que no se ha definido su característica diferenciadora de rastreo siendo inaplicable de tal manera la tarifa mínima establecida por la CRC, razón por la cual debe procederse con al suspensión inmediata de la Resolución 2567 de 2010 y finalizar con la incertidumbre generada en el sector postal y en los usuario del mismo, sin mencionar el costo para los usuarios de dichas medidas.

R/ En relación con la revisión y suspensión de la Resolución CRC 2567 de 2010 en tanto no se regulen las condiciones de calidad del servicio de mensajería expresa masiva, la CRC aclara que, tal como fue determinado en el artículo 7 de la resolución en comento, “... la CRC, en ejercicio de sus funciones, **podrá** revisar las tarifas mínimas contenidas en la presente resolución teniendo en cuenta entre otros aspectos, los resultados de los estudios que adelante en materia de calidad de servicios postales ...” (NFT). Es decir, la facultad que le asiste a esta Comisión en cuanto a la revisión que pudiera efectuar sobre las tarifas mínimas establecidas mediante la resolución en comento es potestativa y no de carácter obligatoria como parecen entenderlo algunos agentes del sector.

Aclarado lo anterior, resulta importante precisar que todos los parámetros de calidad definidos para la prestación del servicio de mensajería expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, son coherentes con los costos en que incurre un operador eficiente para prestar dicho servicio y, en virtud de ello, las tarifas mínimas establecidas suponen la recuperación de dichos costos asociados y por lo tanto la aplicación de la citada resolución se mantiene vigente toda vez que no existen argumentos suficientes que den cuenta de la necesidad de proceder con una eventual suspensión de la medida, la cual es de aplicación inmediata a partir de su publicación en el Diario Oficial y cuya verificación de cumplimiento le corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

36. Régimen de protección de los derechos de los usuarios

TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

La CRC y la CNTV manifestaron en sus agendas, que desarrollarían conjuntamente y de manera armonizada los análisis para el desarrollo de los proyectos sobre protección de usuarios que le compete a cada entidad, sin embargo, a pesar que la CRC culminará el respectivo proyecto este año, la CNTV lo terminará en el segundo trimestre de 2011. Atendiendo a lo anterior se sugiere mantener abierto el espacio de discusión de los temas relacionados con dichos proyectos, hasta que ambas entidades lo estimen suficiente.

Adicionalmente se hace mención a que el Proyecto de Resolución del Régimen Integral de Protección de Usuarios, mantiene las obligaciones de facturación detallada y control de consumo, requerimiento que no ha sido soportado por un estudio que demuestre el beneficio para los usuarios, ni la forma como los operadores recuperarán las cuantiosas inversiones.

TELMEX COLOMBIA S.A.

Dentro de las fases establecidas en la Agenda Regulatoria de 2010 este tema sufrió una aceleración en el último trimestre de 2010 que no ha permitido el profundo debate de las medidas que se pretenden modificar y de las cuales se pretende una amplia discusión teniendo en cuenta los impactos que se desprenden de tan importante proyecto, razón por la cual se hace un llamado a la CRC para que se tengan en cuenta las solicitudes del sector y se permita un ámbito de participación efectiva en lo que resta del año y mayor tiempo de discusión.

R/ Atendiendo a que bajo el marco del proyecto “Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios” se recibieron comentarios hasta el 9 de diciembre del 2010, se informa que éstos serán atendidos en el documento de respuesta que elaborará esta Comisión, como parte del proceso de discusión pública asociado a las propuestas regulatorias de carácter general de esta Entidad.

De forma adicional, en razón a que para la CRC es fundamental la retroalimentación directa sobre esta temática, se tiene previsto efectuar reuniones con los diferentes agentes interesados en el proyecto en cuestión, entre otros con las asociaciones y representantes de los usuarios.

Por otro lado, frente al trabajo coordinado entre esta Entidad y la Comisión Nacional de Televisión, se ha planteado también la necesidad de avanzar en el proceso de armonización de los pilares de los regímenes de protección de los derechos de los usuarios, en ambiente de convergencia, de que trata la regulación de ambas Entidades. Para tal efecto, se tiene previsto adelantar de manera conjunta los análisis pertinentes para la adopción de las decisiones que llegaren a corresponder en el marco de las competencias legales de cada una de las Entidades, en primer término partiendo de

la necesidad de que los pilares y principales elementos del régimen que expedirá la CRC según lo indicado anteriormente sean incorporados en la regulación de la Comisión Nacional de Televisión en aras de la armonización de los mismos con base en sus facultades y, en segundo lugar, avanzando en la posibilidad de establecer reglas relativas a mecanismos de ventanilla única para la presentación y trámite de peticiones, quejas y reclamaciones en la prestación de los servicios a los usuarios en contexto convergente y de empaquetamiento de productos y servicios, y en todo caso en el marco de las competencias legales de cada una de las Entidades.

Como una medida adicional de respuesta a las condiciones de servicios convergentes, en particular ofertas comerciales en las cuales participan proveedores de diferentes servicios, se analizará conjuntamente con la CNTV la viabilidad de crear una “ventanilla única” de trámite de PQRs, en beneficio de los usuarios,

37. Calidad de Servicios (QoS) para telecomunicaciones

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

Se resalta que el otorgamiento de facultades (que ya tiene la CRC) con la Ley 1341 de 2009 no implica la necesidad directa de modificar todo el marco regulatorio de la calidad, y menos cuando se sigue hablando de calidad de diferentes servicios, y la Ley simplemente habla de proveedores de redes y servicios de comunicaciones.

Previamente a analizar este tema, el regulador debe haber concluido un estudio regulatorio en relación al funcionamiento del mercado con la entrada de proveedores de redes y servicios que se registren ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, pues sin entender este esquema consideramos inviable trazar un camino hacia un régimen de calidad basado en servicios.

R/ En relación con el planteamiento de COMCEL, y de acuerdo con el contenido de la Agenda Regulatoria del año 2010, debe mencionarse que la Comisión adelantó un estudio regulatorio orientado a revisar las condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones, a partir del cual se elaboró una propuesta regulatoria publicada para comentarios del sector el pasado 2 de diciembre de 2010.

Se considera también necesario resaltar que la propuesta regulatoria publicada sobre la materia, plantea una modificación de los indicadores de calidad asociados a los servicios de voz provistos a través de redes fijas y móviles e incluye algunos indicadores de calidad asociados al envío de Mensajes de Texto -SMS- y Mensajes Multimedia -MMS-, sin que ello implique una modificación del marco regulatorio de calidad en su totalidad, el cual de paso ha sido y será de obligatoria observancia por parte de todos los proveedores destinatarios del mismo, entre ellos COMCEL.

En todo caso, las decisiones pertinentes sobre el proyecto mencionado serán adoptadas por esta Comisión en el primer trimestre de 2011 y en el marco del mismo se dará respuesta específica a los diversos comentarios y planteamientos efectuados a esta Entidad respecto de la propuesta regulatoria publicada.