

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios

Coordinación de Relaciones de
Gobierno y Asesoría

Diciembre de 2013



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300
Línea gratuita nacional 01 8000 919278
Fax +57 1 3198301
www.crcom.gov.co

RESPUESTA A LOS COMENTARIOS REALIZADOS AL BORRADOR DE LA AGENDA REGULATORIA 2014

CONTENIDO

1. COMENTARIOS DE CARÁCTER GENERAL	5
1.1. Estudios de competencia	5
1.2. Inclusión de Estudios sectoriales o actividades continuas en la Agenda	8
1.3. Metodología Regulatoria para el desarrollo de proyectos - Recomendaciones OECD	9
1.4. Compromisos TLC con EEUU.....	12
1.5. Coordinación con otras Entidades	13
1.6. Modificación Agenda Regulatoria 2013	14
2. COMENTARIOS SOBRE LOS PROYECTOS DEL BORRADOR DE AGENDA REGULATORIA 2014	18
2.1. Protección de los derechos de los usuarios	18
2.1.1. Revisión integral del RPU de Telecomunicaciones y TV	18
2.1.2. Revisión Integral RPU Postales.....	20
2.1.3. Condiciones regulatorias en materia de Ciberseguridad	20
2.2. Calidad del Servicio	22
2.2.1. Medición de calidad del servicio basada en la experiencia del usuario.	22
2.3. Regulación de Mercados y promoción de la competencia	26
2.3.1. Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente	26
2.3.2. Revisión mercados de datos y acceso a Internet	27
2.3.3. Separación contable	28
2.3.4. Revisión mercado portador	30
2.4. Desarrollo de Infraestructura	32
2.4.1. Compartición de infraestructura para TV radiodifundida.....	32
2.4.2. Compartición de infraestructura en Telecomunicaciones	32
2.4.3. Régimen de Interconexión	34
2.5. Desarrollo de servicios, contenidos y aplicaciones	34
2.5.1. Condiciones de prestación de servicios a través de Internet.....	34
2.5. Información sectorial.....	37
2.5.1. Revisión y Actualización de los regímenes de reporte de información (Telecomunicaciones, TV y Postales)	37
3. PROPUESTAS DE PROYECTOS O ESTUDIOS ADICIONALES.....	41
3.1. Calidad en televisión comunitaria	41
3.2. Cargos de Acceso en redes móviles.....	42

3.3. Compartición de infraestructura	43
3.4. Competencia en el sector postal	44
3.5. Compilación normativa	45
3.6. Definición del servicio de Banda Ancha	45
3.7. Fibra óptica al hogar y Redes de Nueva Generación	47
3.8. Monitoreo regulatorio mercados relevante - Valle de Aburrá -Actuación Administrativa UNE ..	48
3.9. Operadores Móviles Virtuales	49
3.10. Peso máximo en objetos de mensajería expresa	49
3.11. Portabilidad numérica en telefonía fija	50
3.12. Prescripción para LD	51
3.13. Protección de la Red y sus elementos	51
3.14. Revisión del Régimen de Homologación de Equipos Terminales	52
3.15. Medidas para el control de equipos terminales ilegales.	52
3.16. Subsidios de Internet Móvil	54
3.17. Traslado de beneficios a los usuarios de la reducción de Cargos de Acceso	54

RESPUESTA A LOS COMENTARIOS REALIZADOS AL BORRADOR DE LA AGENDA REGULATORIA 2014

De conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 7° del Decreto 2696 de 2004, mediante el presente documento la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados al documento de propuesta de Agenda Regulatoria 2014, publicado para discusión entre el 30 de octubre y el 15 de noviembre de 2013.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes agentes del sector:

Remitente
ANDESCO
ASOMÓVIL
AVANTEL
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA
CARLOS LÓPEZ VELEZ
CAMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRONICO (CCCE)
CAMARA COLOMBIANA DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES (CCIT)
CESAR GOMEZ JARAMILLO
COLOMBIA MÓVIL (TIGO)
COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL (CLARO)
DIRECTV
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB
NOKIA COLOMBIA
TELFÓNICA COLOMBIA (MOVISTAR)
TELMEX TELECOMUNICACIONES y TELMEX COLOMBIA (CLARO)
UFF MÓVIL
UNE EPM TELECOMUNICACIONES

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan agrupados por temas y/o proyectos un resumen de los comentarios correspondientes a preguntas, cuestionamientos y propuestas frente a la propuesta de Agenda Regulatoria 2014. Lo anterior sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, los cuales se encuentran publicados en la página Web¹ de la Entidad para el efecto.

Se indica que de manera extemporánea el proveedor Colombia Móvil S.A.², suministró una propuesta de proyecto adicional relacionada con ajustes al Plan Nacional de Numeración y por su parte, la Autoridad Nacional de Televisión - ANTV³ propuso la inclusión, dentro de la Agenda Regulatoria 2014, de un proyecto para determinar el Factor de Ponderación sobre los resultados de las mediciones de calidad en el servicio de televisión por suscripción.

Así las cosas, inicialmente se resuelven los comentarios de carácter general sobre la labor regulatoria, posteriormente se da respuesta a los comentarios específicos respecto de los proyectos propuestos en

¹ La información relacionada puede consultarse registrando el siguiente URL en el navegador de Internet:

<http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=65519>

² Comunicación con radicado CRC 201334146 del 29/11/13.

³ Comunicación con radicado CRC 201334274 del 09/12/13.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 4 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

el borrador de la Agenda Regulatoria 2014 y posteriormente, se revisan los temas o proyectos propuestos de manera adicional a dicho borrador.

1. COMENTARIOS DE CARÁCTER GENERAL

1.1. Estudios de competencia

DIRECTV

Teniendo en cuenta los cambios que se están presentando en el sector TIC, representados en fusiones, integraciones de marca, entrada de nuevos competidores, entre otros; no se encuentra dentro de la agenda regulatoria un proyecto que incluya un estudio de competencia del sector.

En dicha iniciativa, la CRC dentro del marco de sus funciones, y sin perjuicio de aquellas que tengan otras entidades para estos temas (por ejemplo la SIC en materia de autorizaciones de fusiones e integraciones), debe promover un estudio en donde incluya el comportamiento de la industria frente a las nuevas modalidades de entrada o crecimiento, incluyendo las incidencias en el mercado; por ejemplo, la entrada de nuevas licencias para la prestación de servicios 4G, la entrada de las nuevas concesiones para el servicio de televisión cerrada, las cuales están conllevando la compra o fusión con operaciones de cable locales y comunitarias.

ETB

Sigue presentándose riesgo para los actores del mercado de TIC que se mantengan las condiciones de dominancia y concentración que se han venido evidenciando de manera crítica en el mercado móvil, pero redundan además en los demás servicios, principalmente vía empaquetamiento de servicios.

Considera que la CRC debe adelantar análisis de manera proactiva y preventiva para tomar medidas y evitar así que la situación empeore aun más, máxime cuando por efecto de asignación de competencias regulatorias en materia de los servicios de televisión, el análisis del poder dominante y sus efectos debe incluir el mercado de la televisión.

Hace referencia a recomendaciones internacionales y la labor de otras Agencias Regulatoras. Indica que se deben incluir análisis sobre mercados relevantes.

Al respecto cita recomendación del Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR-13) por sus siglas en inglés): *"se deben revisar los actuales marcos de política y reglamentación de TIC para adaptarlos a este mercado en constante transformación, para lo cual se requiere la coordinación de los diferentes actores, a través de, por ejemplo, la realización de estudios de mercado que permitan evaluar la situación del mismo en un entorno convergente, con el fin identificar a los operadores con peso significativo en el mercado y estimular la competencia"*.

Adicionalmente, señala el caso de España, resaltando que dentro de las actuaciones regulatorias de la CMT en 2013 se destaca el análisis de la situación de competencia con el fin de generar iniciativas regulatorias que propendan por la protección de los consumidores y por la prevención de situaciones de abuso por parte de los operadores con poder significativo de mercado (PSM).

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 5 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

TELEFÓNICA (MOVISTAR)

De acuerdo con los proyectos planteados, se encuentra que no hay motivación por parte de la CRC para afrontar la excesiva concentración del mercado. No se comprende que la CRC considere que ya se resolvieron en forma definitiva las fallas de mercado de mercado móvil o que no se preste atención a los problemas de concentración del mercado que tienen entre otros mercados como el de televisión o el de datos móviles.

Se debe revisar el efecto real que genera la concentración que tiene el operador dominante.

Los proyectos de la Agenda Regulatoria 2014 proponen adoptar medidas simétricas para mercados asimétricos. Cualquier intervención regulatoria se justifica mediante estudios de competencia de los mercados relevantes y por tanto, cuando se detecte una falla de mercado.

Los proyectos relacionados con el empaquetamiento, la compartición de infraestructura, la interconexión y la calidad de las redes, no reflejen la realidad del mercado y no atiendan de forma específica las particularidades que tiene en el sector de las comunicaciones en Colombia, en particular el incremento en la concentración que tiene el operador dominante en diversos segmentos y mercados.

Se debe concentrar la labor regulatoria en el estudio del comportamiento de la competencia en los mercados relevantes, y una vez conocidos los resultados de este estudio, aplicar los remedios regulatorios sobre las empresas que generan las fallas de mercado; y no sobre toda la industria.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES

Se debe profundizar en herramientas para fortalecer la institucionalidad en aras de regular y corregir las fallas de mercado existentes e impedir una mayor concentración del mercado móvil.

Respuesta CRC/

Inicialmente, es importante recordar que mediante la Resolución CRT 2058 de 2009, esta Comisión estableció de manera integral las condiciones, metodologías y criterios para la definición de mercados relevantes de servicios de telecomunicaciones en Colombia, la identificación de las condiciones de competencia de los mercados analizados, la determinación de la existencia de posición dominante así como la definición de las medidas regulatorias *ex ante* aplicables en los mismos. En la misma norma fueron definidos los mercados relevantes y de este grupo los mercados sujetos de regulación *ex ante*. Adicionalmente, en la mencionada norma se estableció que la CRC, en un periodo no inferior a dos años, debe revisar las condiciones de competencia en los mercados susceptibles de dicha regulación.

Efectivamente, luego de la expedición de la mencionada Resolución, la CRC ha adelantado diferentes revisiones de mercado las cuales han contemplado estudios y/o análisis de competencia. Al respecto, resulta pertinente destacar que en el caso del Mercado Voz saliente móvil, los análisis de competencia permitieron identificar fallas de mercado que demandaron establecer medidas de carácter general como son la reducción de los cargos de acceso y uso en redes móviles y la obligación de la apertura de bandas en la venta de terminales y medidas particulares sobre el proveedor dominante, en este último caso la CRC expidió las Resoluciones 4002 y 4050 de 2012.

Las medidas establecidas a través de las mencionadas resoluciones tuvieron que ser aplicadas a más tardar a partir del 1 de marzo de 2013. Posterior a esta fecha, la CRC ha continuado revisando el Mercado Voz saliente móvil para evaluar los efectos de las medidas regulatorias y efectuar los correctivos que sean del caso.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 6 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

De manera complementaria, la Comisión, a través del proyecto “Revisión de Cargos de Acceso de las Redes Móviles”, se encuentra revisando las condiciones del mercado mayorista de terminación de llamadas móvil – móvil y se evalúan alternativas de regulación acordes a las mejores prácticas internacionales (incluido la OECD), a las recomendaciones de la literatura especializada y a los hechos nuevos identificados en el mercado por parte de la CRC.

En lo que respecta al mercado de datos y acceso a Internet, debe tenerse en cuenta que en el año 2011 la Comisión efectuó su revisión y determinó su división en cuatro mercados⁴ y la apertura de dos actuaciones administrativas particulares⁵. En el borrador de la Agenda Regulatoria 2014, con ocasión de la entrada de nuevos proveedores al mercado colombiano⁶ (de acuerdo con la adjudicación de licencias para uso de espectro con 4G), se ha planeado en el cuarto trimestre de 2014 iniciar la revisión de los cuatro mercados de datos y acceso a Internet.

Adicionalmente, en lo que corresponde al servicio de televisión debe tenerse en cuenta que ocasión de la expedición de la Ley 1507 de 2012, esta Comisión definió y se encuentra desarrollando el proyecto “Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente”. Efectivamente, dentro de la metodología para la definición de los mercados relevantes se han desarrollado análisis de competencia, con el fin de identificar situaciones de dominancia en los mercados audiovisuales.

En lo que corresponde a la prestación de servicios de manera empaquetada, la Comisión ha venido desarrollando desde el año 2012 el proyecto “Análisis de Ofertas Empaquetadas”, dentro del cual, tal como fue informado en la modificación de la Agenda Regulatoria 2013, la Comisión realizó el análisis económico correspondiente a la definición del mercado relevante de ofertas empaquetadas.

Como se puede inferir, la Comisión efectivamente si ha desarrollado análisis de competencia en los diferentes mercados, a través de los cuales ha identificado fallas de mercado respecto de las cuales se ha implementado los remedios regulatorios de carácter general y particular. Igualmente, dentro de los proyectos de “Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente” y “Análisis de Ofertas Empaquetadas” se continua con esta dinámica, es decir, que en los casos que se identifiquen fallas de mercado, se implementaran las medidas que sean del caso con el fin de promover la competencia en el sector.

En tales condiciones, respecto de la observación, en la que indica que la Agenda Regulatoria propuesta no se afronta la excesiva concentración del mercado, se aclara que la Comisión sí ha implementado medidas particulares sobre el proveedor dominante en el mercado de voz saliente móvil, respecto de las cuales se está evaluando su efecto en el mercado. Para el caso del servicio de televisión y de las ofertas empaquetadas de servicios, actualmente se está adelantando los estudios para determinar los mercados relevantes y analizar la competencia en cada uno de ellos. Para el caso de los mercados de datos y acceso a Internet, dentro de la Agenda Regulatoria se ha previsto su revisión.

⁴ Datos (acceso a Internet de Banda ancha) residencial, Datos (acceso a Internet de Banda ancha) corporativo, Datos (acceso a Internet) Móvil por suscripción y Datos (acceso a Internet) Móvil por demanda.

⁵ Una actuación sobre el proveedor UNE EPM y otra sobre la empresa Energía Integral Andina.

⁶ Que se espera entren a operar servicios durante el primer semestre de 2014.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 7 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Ahora bien, respecto de la simetría o asimetría de las medidas que se establezcan con ocasión de los proyectos regulatorios que se adelantaran en el 2014, se debe precisar que tal característica depende de los resultados que se obtengan de los diferentes análisis que de adelanten.

Finalmente, es importante acotar que un elemento primordial para el monitoreo de los mercados y los análisis de competencia es la información. En tal sentido, con el fin de mejorar el actual sistema de información y en futuro facilitar el detalle y oportunidad de los mencionados análisis, dentro de la Agenda Regulatoria 2014, se ha incluido un proyecto específico de revisión del actual régimen de reporte de información.

1.2. Inclusión de Estudios sectoriales o actividades continuas en la Agenda

ETB

En la propuesta de Agenda Regulatoria no se han incluido estudios sectoriales y actividades continuas. Resalta que son precisamente a través de esos espacios, que se permite la identificación, el desarrollo y la investigación de las temáticas relevantes que serán objeto o no de propuesta regulatoria.

Respuesta CRC/

Efectivamente, dentro de la Agenda Regulatoria se han incluido los principales temas o proyectos que serán avocados por la CRC durante el año 2014, lo cual es acorde con lo establecido en el Decreto 2696 de 2004.

En todo caso, a pesar que no sea incluido dentro de la Agenda Regulatoria, la Comisión pretende adelantar algunos estudios particulares, dentro los cuales se encuentra temas como la portabilidad numérica en telefonía fija y las condiciones para el desarrollo de redes NGA (ver sección 3.7), entre otros. Esto va en línea con lo que el citado Decreto 2696 de 2004 estableció en su artículo 6º que establece la obligación de definir una agenda regulatoria anual de carácter indicativo, sin perjuicio que la Comisión pueda avocar el conocimiento y trámite de asuntos no contemplados en la agenda.

Igualmente, en el año 2014 se culminará con los estudios específicos que iniciaron en 2013, que si bien no fueron anunciados en la Agenda Regulatoria de ese año, se identificó la necesidad de desarrollarlos en razón a la dinámica del mercado; tales como Separación Contable⁷, Interconexión IXP, Acceso a redes de fibra óptica, Recursos de identificación en redes TDT y Privacidad y Habeas Data.

Dentro de las actividades permanentes, se continuará adelantando, entre otras, el monitoreo o seguimiento a las medidas de dominancia en el mercado de voz saliente móvil, el seguimiento a las medidas para la prevención del hurto de equipos terminales móviles, el seguimiento de los indicadores de calidad, la divulgación del código de buenas prácticas para el despliegue de infraestructura, y el seguimiento a las medidas de compensación por caída de llamadas en el servicio de telefonía móvil.

⁷ El resultado del estudio de separación contable TIC, corresponde al principal insumo del proyecto regulatorio del mismo nombre que fue incluido en la Agenda Regulatoria 2014.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 8 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

1.3. Metodología Regulatoria para el desarrollo de proyectos - Recomendaciones OECD

ANDESCO

(...) es necesario que se entiendan y adopten las recomendaciones en cuanto a metodologías regulatorias de la OECD. Los procesos actuales van a mejorar aun más, introduciendo las prácticas de la OCDE respecto a certeza regulatoria y oportunidad. Es importante introducir mecanismos de evaluación de impacto económico, financiero y social que permitan contar con toda la información relevante para la toma de decisiones regulatorias que eviten efectos adversos y no previstos que en ocasiones derivan en perjuicios de mercado para los usuarios.

Es necesario adoptar la Metodología RIA. Considera que es urgente que haya un mayor desarrollo en áreas como la regulación ex ante, y en su respectiva evaluación. Estos elementos son importantes en la medida en la que observamos una gran actividad por parte del regulador, con múltiples y sucesivas modificaciones del marco regulatorio. Si esta actividad regulatoria futura no se desarrolla mediante una metodología que garantice una mejor regulación, estaríamos avocados a problemas como inseguridad jurídica en los operadores, de incertidumbre en los usuarios, un importante incremento de los costos por los cambios de procedimiento, entre otros.

(...) iniciar el proceso de adopción de la metodología RIA, a partir de la agenda regulatoria para el 2014 permitirá llegar más rápido a la creación de una política regulatoria integral, que llevará a Colombia en el camino hacia el llamado "Estado regulador inteligente".

DIRECTV

La labor regulatoria es muy importante para la industria y recomienda el uso de la herramienta de trabajo RIA (Regulatory Impact Assessment) en los proyectos que se desarrollen.

Indica que dicha metodología constituye un instrumento para el diseño de la regulación que tiene en cuenta las instituciones, los procesos, las necesidades y preferencias de los actores del sector, los problemas que afectan en el sector a regular, entre otros aspectos.

(...) El uso de RIA por parte del regulador colombiano permitiría la toma de decisiones que atiendan a los verdaderos problemas sectoriales que previamente se hayan identificado y permitiría una evaluación posterior, lo que además supone un aumento significativo en la rendición de cuentas y legitimación del regulador.

ETB

Es fundamental que dentro del análisis de los efectos de los cambios regulatorios que se propongan en los diferentes proyectos o documentos, se incluya con detalle un análisis de costo-beneficio de las medidas, donde se demuestre el bienestar que las mismas le trae a los usuarios en relación con el costo de implementación para los PRST u operadores del servicio de televisión.

TELEFÓNICA (MOVISTAR)

El Gobierno colombiano adelanta el procedimiento para el ingreso del país a la Organización para la cooperación y el desarrollo OECD. Para surtir este proceso se requieren revisar e implementar las recomendaciones que la OECD efectúe sobre los aspectos institucionales y regulatorios en varios sectores de la economía nacional, entre ellos el de comunicaciones. Para el sector de las

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 9 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

comunicaciones, la OECD publicará un documento específico en donde revisará las políticas públicas y el marco regulatorio.

Por consiguiente y dado el impacto que tendrá en la Agenda de 2014 para el desarrollo de la industria de las comunicaciones las recomendaciones que sobre la materia efectúe la OECD, Telefónica Colombia solicita a la CRC que este proceso se realice de forma pública, se divulguen los estudios que soportan las recomendaciones de la OECD y se permita al sector participar en el diseño de las normas que proponga esta Organización Internacional.

La OECD ha recomendado al Gobierno colombiano fortalecer los mecanismos de autonomía y rendición de cuentas a fin de que las comisiones de regulación y las Superintendencias alcancen un mejor desempeño y eficiencia. Asimismo, la OECD recomienda al Gobierno Nacional mejorar los mecanismos de coordinación entre ministerios, comisiones de regulación y Superintendencias, en la preparación de nuevas regulaciones y la interpretación de las ya existentes.

Tanto en las guías generales como en los documentos específicos para Colombia la OECD recomienda desarrollar el uso sistemático del AIR (análisis de impacto regulatorio) en el proceso de formulación de políticas regulatorias en conjunto con el uso de enfoques basados en riesgo para focalizar las acciones regulatorias

Otro aspecto que destaca la OECD es el de "promover el uso sistemático de la evaluación ex post de regulaciones, programas e instituciones para la mejora regulatoria, a fin de hacer la regulación más eficiente y efectiva."

Solicita en la Agenda Regulatoria del 2014 la CRC adopte e implemente las prácticas regulatorias internacionales que la OECD recomienda en sus diferentes guías y procedimientos técnicos.

TELMEX (CLARO)

La metodología RIA - Regulatory Impact Assesstment (por sus siglas en Inglés), es la piedra angular de programas e iniciativas de políticas públicas gubernamentales que tienen como objetivo principal alcanzar una regulación de calidad pues sirve de apoyo en la toma de decisiones de políticas públicas.

Tomando en consideración que muchos de los proyectos formulados por la CRC en su agenda 2013 y 2014 ya cuentan con un proceso de implementación, tal es el caso de los asuntos relacionados con el Régimen de Protección de los Usuarios y reportes de Información, solicita que antes de expedir nueva normatividad sobre el asunto, se realice un análisis "ex post" bajo los parámetros de la citada metodología, que le permitan determinar la necesidad de nueva regulación y los impactos que estas medidas han generado. De igual manera en aquellos asuntos que pretende expedir nueva reglamentación, se solicita adelantar los análisis previos que permitan determinar la real necesidad de medidas regulatorias.

(...) RIA como un proceso sistemático de identificación y evaluación de los efectos esperados de las propuestas de regulación, utilizando un método analítico coherente, como el análisis de costo/beneficio, se presenta como una herramienta de gran utilidad que consideramos debe estar presente en todos los análisis de la CRC.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES

Las facultades regulatorias se deben potencializar con herramientas o metodologías de medición de Impacto.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 10 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Se deben establecer procedimientos para revisar ex post el resultado de la regulación, su efectividad y posibles ajustes. Se solicita trabajar en una metodología de medición de impacto ex ante y ex post de la regulación para que sea aplicada a los proyectos regulatorios. Esto ayuda a adoptar recomendaciones de la OECD.

Respuesta CRC/

En relación con este grupo de comentarios, que de manera condensada sugieren a la CRC adoptar las recomendaciones de la OECD relacionadas con la implementación y uso de herramientas metodológicas regulatorias como lo son la Evaluación de Impacto Regulatoria (EIR), la Evaluación de Alternativas Regulatorias y la Evaluación ex post, la Comisión ha manifestado plena disposición de analizar su pertinencia para el desarrollo de los proyectos regulatorios.

En tal sentido, es pertinente mencionar que actualmente el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación se encuentra construyendo una Política de Mejora Regulatoria, mediante la cual se pretende aumentar los niveles de confianza, la efectividad y la transparencia del sistema regulatorio del orden nacional y dentro de la cual se contempla el uso de las mencionadas metodología por parte de todas la Entidades que pertenecen a la rama ejecutiva del poder público.

Actualmente la CRC participa en el proceso de construcción de la mencionada política y como organismo regulador del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones efectivamente acogerá las disposiciones que allí se determinen para las diferentes entidades nacionales. Igualmente, respecto a otras recomendaciones que han sido formuladas o que sean formuladas por la OECD, es importante precisar que el Gobierno Nacional tiene pleno compromiso de su implementación.

Entre tanto, es conveniente recordar que actualmente el proceso de expedición de medidas regulatorias que expide la CRC se rige por lo establecido en el Decreto 2696 de 2004, lo cual si bien no corresponde estrictamente a la metodología EIR, tiene componentes que exigen análisis y estudios para soportar las decisiones regulatorias, que garantizan la participación de los diferentes grupos de interés y que demandan la evaluación del impacto de la regulación.

Al respecto, se puede precisar que todos los procesos regulatorios a cargo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones comprenden una evaluación ex ante del impacto de las regulaciones, como parte fundamental del proceso de elaboración de las mismas.

La primera etapa o fase consiste en la construcción propiamente dicha de la propuesta regulatoria, que incluye, de manera general, la elaboración de dos documentos: (i) proyecto de resolución (borrador) y (ii) documento soporte, con la argumentación y justificación del borrador de regulación, es decir, contiene el problema detectado, las alternativas disponibles y la evaluación de impacto de cada una de ellas. La publicación de los documentos anteriormente mencionados, constituye la segunda etapa o fase, de manera específica, da inicio a la consulta pública de la CRC a los sectores regulados (ciudadanía en general, empresas, gremios, etcétera). Una vez terminada la etapa o fase de consulta pública, la Comisión procede a evaluar los comentarios sectoriales recibidos; posteriormente se procede con el análisis de la regulación final en el seno de la Sesión de Comisión (máximo órgano decisorio de la CRC) y se finaliza con la expedición de dicha regulación final.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 2696 de 2004, cada tres (3) años las comisiones de regulación deben presentar un informe que resuma los efectos del marco regulatorio expedido sobre la sostenibilidad, viabilidad y la dinámica de los sectores regulados. En este sentido es mandatorio que la CRC efectúe una evaluación ex post del impacto que sus medidas han tenido sobre los sectores objeto de su regulación.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 11 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

En resumen de acuerdo con lo expuesto, la CRC efectivamente tiene planeado incorporar dentro de su práctica regulatoria la política de mejora regulatoria que establezca el Gobierno Nacional, la cual contempla el uso de herramientas con la EIR. Sin embargo, los actuales procesos para el desarrollo de proyectos efectivamente cumplen con lo ordenado por el Decreto 2696 de 2004, lo que garantiza la transparencia del proceso y la participación de los diferentes interesados.

Adicionalmente, la CRC está adelantando un proyecto en materia de Desregulación para promover la competencia y la inversión, el cual generará espacios adicionales de discusión sectorial en el 2014, los cuales permitan validar la pertinencia de realizar modificaciones a la regulación vigente atendiendo a las necesidades sectoriales que sean identificadas.

En todo caso, en atención al interés manifestado por algunos proveedores de que sean implementadas las recomendaciones en materia de regulación del sector de telecomunicaciones que han sido formuladas por la OECD y a pesar que ya existe el compromiso de la CRC en esta materia, se considera pertinente, para información del sector, incluir dentro de la Agenda Regulatoria 2014 un proyecto enfocado a evaluar dichas recomendaciones y definir las acciones a adelantar con el fin de implementarlas según corresponda.

En cuanto a la Coordinación interinstitucional mencionada, la CRC reconoce la relevancia de este aspecto y de esta forma realizó en el año 2013 cambios al interior de sus procesos de manera tal que fue creada el Grupo de Trabajo de Relaciones de Gobierno y Asesoría con el fin de ser el enlace permanente de la CRC con otras Entidades de Estado y Gobierno nacional y local, de manera tal que se puedan gestionar los diferentes temas que impliquen componentes regulatorios de una manera adecuada para los intereses sectoriales.

1.4. Compromisos TLC con EEUU

COMCEL (CLARO)

La Comisión ha manifestado que no es necesario implementar regulación alguna para dar cumplimiento al TLC, sin embargo COMCEL ha manifestado en diferentes oportunidades que existen obligaciones como la Portabilidad Numérica para la Telefonía Fija⁸, paridad de Discado⁹ y servicios de información, que deben ser desarrollados regulatoriamente.

Debe revisarse por parte de la Comisión como autoridad reguladora, lo dispuesto en el numeral 14.7. en lo relacionado con la independencia de Organismos de Regulación y Proveedores de Telecomunicaciones de Propiedad del Gobierno (...)

TELMEX (CLARO)

El TLC con Estados Unidos, el cual establece diversas medidas que tiene impacto tanto en los servicios de TIC como en los de TV.

⁸ Portabilidad del Número. Cada Parte garantizará que los proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones en su territorio suministren portabilidad del número, en la medida en que sea técnicamente factible, de manera oportuna, y en términos y condiciones razonables.

⁹ Paridad de Discado. Cada Parte garantizará en su territorio que los proveedores de un servicio público de telecomunicaciones determinado, suministren paridad del discado a los proveedores del mismo servicio público de telecomunicaciones de la otra Parte, y suministrará a los proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones de la otra parte acceso no discriminatorio a los números telefónicos, asistencia de directorio, listado telefónico y servicios de operadora, sin demoras injustificadas en el discado.

Respuesta CRC/

En relación con los compromisos en sector de telecomunicaciones, derivados del tratado de libre comercio suscrito entre Colombia y Estados Unidos, es importante recordar que en el año 2012 la Comisión de Regulación de Comunicaciones efectuó el análisis sobre los potenciales ajustes regulatorios derivados de dicho TLC¹⁰.

A pesar que dicho análisis arrojó que no se requería adelantar algún estudio de manera específica, con ocasión de los comentarios del sector a la propuesta de Agenda Regulatoria del año 2013 la Comisión incluyó dentro de los proyectos del año 2013 el proyecto "Implementación de la Prescripción" a través del cual se pretende unificar la marcación de los prefijos para LD.

Si bien a la fecha aún no se tiene un resultado concluyente de este proyecto, es importante mencionar que ya se han adelantado diferentes análisis respecto de la viabilidad técnica y económica de establecer la obligación de prescripción LD. Este proyecto continuará durante el 2014.

En lo que respecta a la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija, es importante recordar que con ocasión de los estudios y discusiones sectoriales adelantadas por la CRC de manera posterior a la expedición de la Ley 1245 de 2008, se identificó que no era viable económicamente establecer tal obligación a los proveedores del servicio de telefonía fija, puesto que demandaba grandes inversiones por parte de las empresas que se encontraban en un mercado en contracción. En todo caso en su oportunidad se indicó sobre la posibilidad de adelantar nuevos análisis, dependiendo de los nuevos desarrollos tecnológicos y comportamiento que registrado por mercado. Así las cosas, resulta pertinente precisar que la CRC tiene contemplando durante el año 2014 iniciar un nuevo estudio para determinar la pertinencia de implementar la portabilidad en el servicio de telefonía fija.

En lo que respecta al comentario sobre la independencia de los organismos de regulación y de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, es importante recordar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, que la CRC es una Entidad autónoma desde la perspectiva administrativa, patrimonial y técnica, sin personería jurídica adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-. Igualmente, se precisa que la CRC no tiene injerencia en la administración de ningún proveedor redes y servicios de telecomunicaciones.

1.5. Coordinación con otras Entidades

ETB

Considera importante que la CRC haya iniciado un trabajo conjunto con la ANTV, lo que indica en principio una voluntad de abordar integralmente los servicios de comunicaciones y de televisión de manera consonante. Indica que dichos temas deben ser analizados armónicamente en la medida que su implementación comporta un desafío regulatorio per se.

Es claro que aún queda un amplio camino por recorrer en esta compleja construcción de esquemas integrales y homogéneos que busquen mejorar las condiciones tanto de los PRST como de los operadores del servicio de televisión. Manifiesta que para las empresas es fundamental que exista una

¹⁰ El estudio en mención se encuentra publicado en la página web de la CRC, en el siguiente vínculo electrónico <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=64898#>

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 13 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

coordinación eficiente entre todas las entidades del Estado, lo cual seguramente redundará en un beneficio tangible para todos los actores involucrados.

Respuesta CRC/

Por tratarse de una entidad con naturaleza administrativa¹¹ la CRC da estricto cumplimiento al principio de coordinación¹² en virtud del cual las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales, articulando así su trabajo con todas las Entidades que puedan estar vinculadas de manera directa o indirecta con cualquiera que sea la materia, abriendo espacios y mesas de trabajo para trabajar de la mano con las Entidades que se requiera.

Así las cosas, en los proyectos que corresponda, la CRC efectivamente coordinará las actividades y lineamientos sectoriales con la ANTV, la ANE, la SIC y el Ministerio de TIC, así como también con las demás entidades del Estado que se requiera.

1.6. Modificación Agenda Regulatoria 2013

ANDESCO

Al comparar el avance de los proyectos establecidos en la Agenda Regulatoria del 2013 con la propuesta para el 2014 se puede evidenciar que antes de finalizar el presente año se van a finalizar aproximadamente 11 proyectos, sin que se haya publicado la correspondiente propuesta o estudios relacionados.

ASOMÓVIL

Sobre el proyecto de "Restricciones territoriales para el despliegue de infraestructura" solicita dar continuidad en las actividades para fomentar el despliegue de las redes ante las autoridades locales. Respecto del proyecto "Barreras a la Banca Móvil" indica que se requiere flexibilidad para que los agentes del mercado puedan optar por modelos aditivos o modelos transformacionales, lo cual facilita o promueve la alianza entre proveedores y entidades bancarias. En el caso del proyecto "Permanencias Mínimas" anuncia que realizará los comentarios dentro del plazo establecido. Sobre el proyecto "Calidad en los servicios de telecomunicaciones" recomienda tener en cuenta las inversiones de los proveedores y las dificultades de despliegue de infraestructura originadas en los limitados permisos que otorgan los gobiernos locales, solicita otorgar suficiente tiempo a las medidas que se adopten al respecto.

COLOMBIA MÓVIL (TIGO)

Con respecto al proyecto "Barreras a la Banca móvil" comenta que previo a la definición de medidas regulatorias para el despliegue y desarrollo de servicios financieros móviles a través de las TIC, se debe solicitar y esperar que el gobierno nacional impulse y logre la expedición de la ley que defina la política pública al respecto, solicita que entre tanto, el proyecto debe ser retirado de la Agenda Regulatoria de 2013. Sobre el proyecto "Revisión esquemas de remuneración por uso de redes de telecomunicaciones móviles" indica que debido al grado de detalle y complejidad de este asunto, así como el elevado número de elementos que deben ser estudiados, las revisiones, modificaciones o

¹¹ Unidad administrativa especial

¹² Artículo 6 de la Ley 489 de 1998.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 14 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

determinaciones que se tome en relación con la regulación sobre cargos de acceso a redes móviles deben ser incluidas para adoptar en la agenda regulatoria de la CRC para el año 2014.

COMCEL (CLARO)

La acumulación de proyectos para el cuarto trimestre genera un impacto negativo y va en contravía de la participación ciudadana. Respecto del proyecto "Análisis de las Ofertas Empaquetadas" indica que se requiere mayor tiempo de discusión, por ello sugiere incluirlo en la Agenda Regulatoria 2014; adicionalmente indica que se deben conocer previamente los resultados de los monitoreos y de la investigación particular del Valle de Aburra.

Sobre el proyecto "Barreras a la Banca Móvil" comenta que no se encontraba en la Agenda Regulatoria 2013, que fue sometido a comentarios sin estudios previos y que no se identificó falla de mercado; solicita cumplir con Decreto 2696 de 2004 y con la Resolución CRC 2058 de 2009.

En lo correspondiente al proyecto "Implementación de la Prescripción para la Marcación LD" indica que se requiere una mayor discusión y sugiere incluirlo en la Agenda Regulatoria 2014. Sobre el proyecto "Permanencias Mínimas" indica que no se está otorgando el suficiente tiempo para discutir la propuesta.

En relación con el estudio "Promover el acceso a las TIC de la Población de estratos 1 y 2" menciona que no se ha definido el esquema de subsidios para el servicio de Internet móvil y que por ello se debe incluir en la Agenda Regulatoria 2014.

Con respecto a la actividad continua "Revisión de los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones - Medición de la Calidad de Acceso a Internet" menciona que los actuales indicadores presentan inconvenientes logísticos y de reporte, que se requiere gran procesamiento de información y que la plataforma de MINTIC se bloquea. Adicionalmente, sobre aplicación para medición de calidad en terminales móviles por parte de los usuarios, indica que en algunos terminales se están midiendo unos parámetros que no son los más relevantes en el tema de calidad del servicio.

Sobre el proyecto "Revisión esquemas de remuneración por uso de redes de telecomunicaciones móviles" hace la observación que la CRC estableció reglas de juego hasta enero de 2015 y que preocupa esta iniciativa porque afecta a los operadores adjudicatarios de 4G; considera inconveniente seguir con este proyecto, se requieren estudios detallados y discutidos con el sector; propone aplazarlo para el año 2014.

ETB

Llama la atención que en esta oportunidad la Comisión no haya realizado, como sí lo hizo para el 2013, un balance regulatorio del año en curso con las actividades regulatorias y el estado actual de los proyectos regulatorios, estudios y actividades continuas adelantadas en lo corrido del año.

TELMEX (CLARO)

Los cambios introducidos han generado y generarán impactos importantes no solo a las compañías sino a todos los agentes del sector, pues sin mucho análisis se puede observar que once (11) proyectos fueron acumulados para el cuarto trimestre de 2013, sin contar con los estudios sectoriales y actividades continuas. De los 11 proyectos se plantea la expedición de ocho (8) disposiciones regulatorias para lo que queda del año, esto es en mes y medio.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 15 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

La anterior situación se traduce en la acumulación de proyectos, comentarios y expedición de normas en un tiempo muy corto que con toda seguridad no va a permitir realizar los análisis que amerita cualquier iniciativa regulatoria y menos aplicar una metodología como la que trae RIA para obtener regulación de calidad y medir el impacto de la misma.

Respecto del proyecto "Análisis de Ofertas Empaquetadas" indica que a la fecha no se conocen los estudios económicos, ni mucho menos la medición del impacto en la sociedad, respecto del proyecto que pretende expedirse. Sobre el proyecto "Implementación de la Prescripción para la marcación LD" indica que antes de generar la propuesta se requiere el levantamiento de información para ver la necesidad de la medida regulatoria. En lo que respecta a los servicios de televisión menciona que es muy corto el tiempo en el que se pretende establecer medidas sobre el mercado de televisión. Se requiere conocer el detalle de las propuestas para determinar si existen impactos en otros servicios y en otros proveedores. Con relación al proyecto "Condiciones para la recepción de la tv radiodifundida" indica que es necesario revisar con detenimiento las obligaciones tanto legales como regulatorias que existen sobre la materia con el fin de evitar impacto negativo en los usuarios (...) deben revisarse las disposiciones que sobre la materia han sido expedidas con el fin de corregir los yerros regulatorios.

(...) manifiesta preocupación sobre la premura de la CRC en expedir proyectos y regulaciones que seguramente afectarán altamente el sector y no permitirá la elaboración de documentos juiciosos de análisis de sustento y de impactos de las medidas a adoptar.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES

Varios proyectos de la AR 2013 que se modificaron no se encuentran en la AR 2014. No es posible culminar los proyectos anunciados para 2013 en este año, porque aún no se conocen las propuestas.

Respuesta CRC/

Con respecto a los comentarios presentados por **ANDESCO, COLOMBIA MOVIL, COMCEL y TELMEX y UNE EPM TELCOMUNICACIONES**, relacionados a los proyectos de la Agenda Regulatoria del 2013 programados para finalizar en el IV trimestre de 2013, se aclara que la CRC publicó en el IV trimestre, o está próxima a publicar para el conocimiento del sector y en general de todos los interesados los siguientes proyectos:

- Promoción de servicios financieros sobre redes móviles y medidas complementarias para provisión de contenidos y aplicaciones (propuesta publicada el 10 de octubre de 2013)
- Permanencias mínimas de contratos (propuesta publicada el 7 de noviembre de 2013)
- Normas técnicas y requisitos para la homologación de equipos terminales
- Implementación de la prescripción para marcación en comunicaciones de larga distancia.
- Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones – Fase I.
- Análisis de ofertas empaquetadas
- Compartición de infraestructura activa para la TDT.
- Calidad en los servicios de comunicaciones móviles.
- Condiciones para la recepción de la TV abierta radiodifundida.
- Revisión de esquemas de remuneración por uso de redes de telecomunicaciones móviles.
- Revisión de condiciones regulatorias de administración de recursos de identificación.

Si bien en los cronogramas de la Agenda Regulatoria 2013 se estimó publicar y adoptar las propuestas regulatorias de estos proyectos dentro del cuarto trimestre de 2013 a manera indicativa, debido a diferentes circunstancias que afectaron los tiempos inicialmente programados, en algunos casos tales

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 16 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

propuestas solamente podrán ser adoptadas a inicios del 2014 sin que esto implique que todos ellos deban ser incorporados en la Agenda Regulatoria 2014.

En todo caso, las propuestas que se publiquen contarán con los respectivos espacios de discusión, garantizando así la participación de los diferentes interesados.

Cabe aclarar que los proyectos "Revisión de integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" y "Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente" sobre los cuales ya se había anunciado su continuidad hasta el segundo trimestre de 2014, así como el proyecto "Calidad en la prestación de servicios de TV", que se había previsto finalizar en el primer trimestre de 2014, han sido incorporados en la Agenda Regulatoria 2014.

En lo referente a los comentarios hechos por **COLOMBIA MOVIL y COMCEL** sobre el proyecto de "Promoción de servicios financieros sobre redes móviles y medidas complementarias para provisión de contenidos y aplicaciones" de la Agenda Regulatoria 2013, es importante mencionar que si bien el gobierno nacional debe impulsar y definir políticas públicas relacionadas a este tema, la CRC hace un aporte importante y lleva a cabo este análisis con el fin de lograr la remoción de barreras existentes al acceso a redes que en la actualidad estén impidiendo el desarrollo y el despliegue de procesos transaccionales a través de los servicios financieros móviles y lograr el beneficio de los usuarios. En todo caso todos comentarios sobre este proyecto están siendo revisados y la respuesta a los mismos se darán a conocer en el marco del mismo proyecto.

Ahora bien, respecto a los comentarios de **COLOMBIA MOVIL y COMCEL** sobre el proyecto "Revisión esquemas de remuneración por uso de redes de telecomunicaciones móviles" de aplazar las revisiones y modificaciones para el año 2014, se informa que la propuesta producto de este proyecto tendrá los espacios de discusión suficientes para que todos lo interesados puedan realizar sus aportes a la misma.

Con respecto a los comentarios allegados por **COMCEL y TELMEX** sobre el desconocimiento de los estudios realizados sobre las prácticas de empaquetamiento en Colombia, es necesario informar, que estos resultados hacen parte de la propuesta regulatoria que se encuentra desarrollando la CRC dentro del proyecto "Análisis de ofertas empaquetadas en Colombia", respecto la cual se darán los respectivos espacios de discusión.

De lo expuesto por **COMCEL** en relación con la medición de los indicadores de calidad y la dificultad de reporte al SII, en principio es de aclarar que la gestión y administración del sistema donde se reporta la información (Colombia TIC), no solo de los indicadores de calidad sino de toda la información solicitada por la CRC, está a cargo del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Sin perjuicio de lo anterior, en un esfuerzo conjunto entre la CRC y el Ministerio, actualmente se está trabajando para mejorar la capacidad de la herramienta y así facilitar el cargue de información principalmente en los reportes que representan una gran cantidad de datos suministrados. En relación con la aplicación para medición de calidad en los terminales móviles es de aclarar que ésta es una iniciativa que está impulsada principalmente por el Ministerio TIC razón por la cual la CRC no puede pronunciarse al respecto sobre la relevancia de la información obtenida.

Respecto al proyecto "Permanencias Mínimas Contratos" se reitera que los análisis en la primera fase de este estudio solo abarcaron lo correspondiente a servicios de comunicaciones móviles. Actualmente, la CRC se encuentra analizando los diferentes comentarios que se recibieron respecto de la propuesta regulatoria que se publicó el pasado 7 de noviembre de 2013.

De igual manera, tal como se ha informado en oportunidades anteriores, se precisa que una vez finalizada la primera fase del proyecto "Permanencias Mínimas Contratos", la Comisión iniciará las

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 17 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

revisión de las actuales condiciones en que son suscritas cláusulas permanencia mínima en contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijos (telefonía fija, acceso dedicado a Internet y Televisión por suscripción), por tanto, dentro de la Agenda Regulatoria 2014 se incluye un proyecto regulatorio en tal sentido, el cual se estima iniciará su ejecución en el segundo trimestre del año.

Finalmente, con respecto a la afirmación que realiza **ETB** sobre no haber realizado el balance para la Agenda Regulatoria del 2013, la CRC aclara que dentro del documento de modificación de la Agenda Regulatoria 2013¹³, que se publicó el 30 de octubre de 2013, se adelantó un balance del estado de avance de los proyectos inicialmente contemplados en dicha agenda.

En este punto, es importante mencionar que ante la continuidad que tendrán en el primer trimestre de 2014 algunos proyectos de la Agenda Regulatoria 2013, se han flexibilizado los cronogramas de los proyectos de la Agenda Regulatoria 2014, estimando su ejecución en algunos casos hasta el segundo trimestre de 2015. Tal ajuste, también atiende las observaciones de algunos proveedores relacionadas con la suficiencia de tiempo para discutir las propuestas regulatorias.

2. COMENTARIOS SOBRE LOS PROYECTOS DEL BORRADOR DE AGENDA REGULATORIA 2014

2.1. Protección de los derechos de los usuarios

2.1.1. Revisión integral del RPU de Telecomunicaciones y TV

ASOMÓVIL

El Régimen de Protección de Usuarios contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011 ha tenido efectos positivos, dado que otorgó mecanismos para garantizar la debida protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

El planteamiento general de la industria es preservar la estabilidad de las disposiciones en materia de protección de usuarios, pues en el proceso de implementación de la Resolución 3066, los proveedores de los servicios diseñaron sus procesos, adecuaron sus plataformas, efectuaron los ajustes técnicos y, en general, adelantaron los desarrollos y el manejo de los recursos administrativos, económicos y tecnológicos, para facilitar y garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones contenidas en dicha normativa.

Desde la perspectiva de los usuarios, es necesario que exista un proceso de divulgación de los distintos derechos y garantías que la regulación contempla en su favor, motivo por el cual sería deseable que la Comisión evaluara el conocimiento por los usuarios de una normativa tan completa y con tanto nivel de detalle, como la Resolución 3066, antes de proceder a realizar modificaciones a la misma.

Consideramos que si bien hay un aspecto dinámico importante en el desarrollo de las telecomunicaciones, las disposiciones que regulen el régimen de protección de usuarios deberían formularse para su aplicación en escenarios que se prologuen en el tiempo, de manera que se pueda asimilar su implementación por usuarios y proveedores y decantar en forma adecuada los beneficios o falencias de las medidas adoptadas.

¹³ <http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=65518&download=Y>

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 18 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

COMCEL (CLARO)

Ha tenido nueve modificaciones luego de su expedición, ha generado cuantiosas inversiones, no existe estabilidad jurídica. Adicionalmente la SIC ha generado obligaciones adicionales. Pide tener en cuenta las necesidades del sector y las modificaciones ya realizadas.

ETB

Se requiere coordinación con las demás Entidades del sector, en este caso con la SIC.

TELMEX (CLARO)

Este es el típico proyecto sobre el cual la CRC debería implementar herramientas de análisis como las que brinda la metodología RIA, pues como es de público conocimiento, son múltiples las modificaciones que ha sufrido la resolución 3066 expedida solo en el año 2011 y sobre la cual no se conoce ningún tipo de análisis de impacto.

Considera que antes de pretender una nueva modificación, es necesario medir el costo beneficio de las medidas implementadas y por implementar, con el objeto de determinar si se requiere una nueva modificación.

Es preciso señalar que los requisitos mínimos para garantizar la calidad en la atención al cliente, ya han sido ampliamente revisados y regulados, tal es el caso de las Circulares 13 y 18 de la Superintendencia de Industria y Comercio para el caso de Telefonía Móvil, al igual que la Circular 14 de la misma Entidad en lo atinente a la publicación de los indicadores de atención al usuario.

Debe entonces revisarse la pertinencia de establecer mayores parámetros para el tema de calidad en la atención al cliente, para que no se derive en una sobre regulación del tema. Esta consideración también tendría que tenerse en cuenta cuando se estudie el ítem de la Revisión y Actualización de los regímenes de reporte de información.

Respuesta CRC/

En relación con los comentarios presentados frente a este proyecto regulatorio, en primer lugar es de aclarar que él mismo se denominará "Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", el cual tiene como objetivos principales, modificar en cuanto su estructura y contenido el RPU, teniendo en cuenta que debe ser de fácil comprensión y aplicación por parte de los usuarios; ser una regulación convergente que incorpore las particulares que se requieran para el servicio de televisión y que se encuentre armonizada con la normatividad vigente; establecer mecanismos auto-compositivos de solución de las controversias que surjan entre proveedores y usuarios; y diseñar y establecer un contrato marco para la prestación de los servicios de comunicaciones el cual sea de fácil entendimiento por parte del usuario y le permita conocer y manifestar su voluntad frente a las condiciones del servicio que contrata.

Ahora bien, es de mencionar que con ocasión del mencionado proyecto regulatorio y atendiendo a los comentarios allegados por el sector a la propuesta regulatoria publicada en el mes de noviembre de 2012, mediante la cual se modificaban algunas de las disposiciones de la Resolución CRC 3066 de 2011, adecuando la misma al Estatuto del Consumidor, al Decreto Antitrámites y al Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, e incorporando las particularidades del servicio de televisión, la CRC evidenció la necesidad de adelantar un estudio del impacto de la expedición e implementación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 19 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Es así como actualmente la CRC con el acompañamiento de consultores externos se encuentra adelantando por una parte, un estudio integral cualitativo y cuantitativo que permita identificar el impacto de las nuevas medidas adoptadas frente a los usuarios de los servicios de comunicaciones, y por otra parte con el acompañamiento de profesionales altamente especializados en psicología del consumidor, la CRC estudia la percepción y el conocimiento que los usuarios tienen de los derechos y obligaciones que le asisten en virtud de la Resolución CRC 3066 de 2011, y su relación con los proveedores de servicios de comunicaciones.

De acuerdo con lo anterior se evidencia entonces, que las medidas que se adopten con ocasión del desarrollo del proyecto en cuestión, atenderán al impacto que tiene la implementación y aplicación de las disposiciones del vigente Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, tanto frente a los proveedores como a los usuarios.

Frente al comentario expuesto por **TELMEX**, en relación con las obligaciones de calidad en la atención al cliente, se aclara que las medidas que al respecto se adopten serán resultado de los estudios que con ocasión del proyecto regulatorio en cuestión se vienen adelantado.

Finalmente, es de aclarar que las medidas adoptadas en el año 2013, las cuales han modificado la Resolución CRC 3066 de 2011, han atendido a un trabajo interinstitucional adelantado con la Superintendencia de Industria y Comercio, en los que dicha Entidad, a partir de su conocimiento y de su práctica, y en su calidad de organismo de vigilancia y control, ha informado a la CRC la necesidad de revisar y/o reforzar algunos aspectos de la protección al usuario de los servicios de comunicaciones, tales como roaming internacional, operación móvil virtual, compensación, mecanismos de atención al usuario, entre otros aspectos.

De acuerdo con lo expuesto, este proyecto se mantiene dentro de la Agenda Regulatoria 2014,

2.1.2. Revisión Integral RPU Postales

No se recibieron comentarios al respecto. Sin embargo, debido a que el principal objetivo de este proyecto es evaluar el impacto de la Resolución CRC 3038 de 2011 en los usuarios y el sector postal, se ha reconsiderado su inclusión dentro la Agenda Regulatoria 2014 y en tal sentido, dicha evaluación será adelantada como parte de un estudio sectorial y por tanto no se incluye dentro de los proyectos particulares de la Agenda Regulatoria 2014.

2.1.3. Condiciones regulatorias en materia de Ciberseguridad

ASOMÓVIL

La industria reconoce la importancia del tema de la Ciberseguridad y en general comparte el objetivo de preservar la seguridad y privacidad de las redes y servicios de telecomunicaciones.

Sin embargo, es importante señalar que el marco en el cual se adopten las medidas regulatorias, debe darse conforme al principio de neutralidad tecnológica y tener en cuenta que los proveedores utilizan actualmente plataformas, sistemas y protocolos, circunstancia ésta que debe ser considerada al formular los lineamientos en la materia por parte de la Comisión.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios		Cód. Proyecto: 12000-2-1		Página 20 de 55	
		Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación	Fecha revisión: 23/12/2013	
			Relaciones Gobierno y Asesoría	Revisión No. 0	
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013					

CAMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRONICO (CCCE)

Considera que no es necesario iniciar un proyecto de regulación sobre el particular. La CRC desde el año 2007 (Resolución CRC 1732 de 2007 y subsiguientes resoluciones) ha establecido regulaciones en esta materia que considera son suficientes, desde la perspectiva regulatoria, para preservar la seguridad y privacidad en las redes y servicios de telecomunicaciones.

No existen diagnósticos actuales por parte del Ministerio de Defensa, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o de la CRC que permitan concluir que se carece de regulación o que es necesaria nueva regulación para afrontar una problemática de seguridad de redes y privacidad, por lo que solicita que el tema de ciberseguridad se presente como un estudio sectorial y no como proyecto de regulación, ya que sería conveniente realizar dicho diagnóstico previo que permita concluir la necesidad o no de un proyecto de regulación de tal alcance (tal como lo prevé el CONPES 3701)¹⁴. Una vez exista este diagnóstico, se justificará o no la iniciación de un proyecto de regulación.

COMCEL (CLARO)

Cualquier regulación al respecto debe contemplar unos parámetros mínimos que deban cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, que conforme a los estándares internacionales, sin que ello derive en ningún caso en una intervención a los protocolos de ciberseguridad y comercio electrónico de los operadores para exigir requerimientos o protocolos específicos.

Es pertinente que siempre se dé la posibilidad a los operadores de escoger libremente sus esquemas de ciberseguridad y comercio electrónico que, garanticen seguridad en las comunicaciones y transacciones electrónicas.

TELMEX (CLARO)

Solicita tener en cuenta el estudio del alcance real que el operador tiene para proteger las redes de los servicios de telecomunicaciones a su cargo, a fin de que con esta regulación que se pretenda expedir, no se impongan obligaciones que puedan llegar a cubrir ámbitos que vayan más allá de estas posibilidades reales de cobertura de riesgos en cabeza de los operadores.

Respuesta CRC/

Según a lo mencionado por **ASOMÓVIL**, se precisa que la CRC lleva a cabo cada una de sus propuestas regulatorias teniendo en cuenta los principios orientadores que se encuentran contenidos en el Artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 y entre los cuales se encuentra el de neutralidad tecnológica para garantizar la libre adopción de tecnologías para fomentar la eficiente prestación de los servicios de comunicaciones.

En lo referente a los comentarios hechos por la **CÁMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRÓNICO (CCCE)**, sobre ciberseguridad se debe precisar que en efecto de acuerdo a lo establecido en el CONPES 3701¹⁵ la CRC debe realizar el análisis regulatorio acerca de aspectos

¹⁴ CONPES 3701, pag. 30. Este documento solicita a la CRC hacer un análisis regulatorio previo y concluido éste determinar que existe o no necesidad de medidas regulatorias.

¹⁵ <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=-lf5n8mSOuM%3D&tabid=1260>

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 21 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

técnicos que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones¹⁶ y llevar a cabo los ajustes a que haya lugar frente al marco regulatorio vigente. Atendiendo a sus comentarios la CRC considera adelantar en el 2014 como primera medida un estudio e identificación de los aspectos técnicos necesarios para cumplir con la seguridad y privacidad de las redes para tomar medidas que contribuyan desde la perspectiva regulatoria a preservar seguras las redes y servicios de telecomunicaciones dentro de un enfoque orientado a contrarrestar el incremento de las amenazas informáticas que afectan significativamente al usuario y al país, de manera complementaria a las disposiciones generales que fueron incorporadas anteriormente al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios¹⁷, lo cual se realizará en estrecha colaboración con el DNP y el Ministerio de Defensa Nacional.

A lo comentado por **COMCEL (CLARO) y TELMEX (CLARO)**, es pertinente enunciar que efectivamente todas las recomendaciones que se puedan adoptar para llevar a cabo los controles de seguridad y privacidad de las redes estarán basados en estándares internacionales y los operadores de redes y servicios de comunicaciones estarán en libertad de escoger libremente los esquemas de ciberseguridad siempre y cuando se cumplan con los estándares requeridos que garanticen la seguridad en las comunicaciones y así mismo se tendrá en cuenta las buenas prácticas y resultados reales obtenidos por los operadores para cumplir con los objetivos esperados en la protección y seguridad de las comunicaciones.

De acuerdo con todo lo anterior, este proyecto se mantiene dentro de la Agenda Regulatoria 2014.

2.2. Calidad del Servicio

2.2.1. Medición de calidad del servicio basada en la experiencia del usuario.

ASOMÓVIL

Al respecto es conveniente reiterar el compromiso de la industria con la calidad de los servicios, así como los ajustes, desarrollos y las inversiones efectuadas para beneficio de los usuarios.

Considerando que la Comisión ha expedido diversas normas sobre los indicadores de calidad, es importante que antes de acudir a la definición de nuevos modelos se evalúe el impacto de las medidas adoptadas, teniendo en cuenta además que su implementación ha sido un proceso complejo para la industria.

También es importante no perder de vista que existen, factores ajenos a los proveedores de servicios que impactan la calidad de los mismos, como el despliegue de las redes en las entidades territoriales, el uso de inhibidores y bloqueadores de señal, y las circunstancias de orden público de las regiones, entre otros.

De manera que si se definieran modelos de calidad del servicio basada en la experiencia del usuario, tales modelos deberían considerar estos factores y los usuarios deberían tener claridad sobre este contexto, como quiera que dichos factores inciden en los resultados de la calidad que será percibida por el usuario.

¹⁶ Para garantizar los principios de confidencialidad de datos, integridad de datos y disponibilidad, así como las medidas para autenticación y acceso de los usuarios a la red y el no repudio de las comunicaciones.

¹⁷ Medidas establecidas por la Resolución CRC 2258, que posteriormente fueron incorporadas en la Resolución CRC 3066 de 2011.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 22 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

AVANTEL

Considera que la regulación en materia de calidad de los servicios de telecomunicaciones debe fundamentarse en análisis y referentes técnicos objetivos que permitan definir los parámetros para el adecuado funcionamiento de las redes que soportan los servicios de telecomunicaciones. Este ha sido el enfoque que tradicionalmente ha tenido la regulación en materia de calidad expedida por la CRC, donde se han adoptado estándares técnicos de organismos internacionales tales como, la UIT y el ETSI¹⁸ para la definición de los parámetros e indicadores de calidad, así como los valores de cumplimiento de los mismos.

Adicionalmente, la CRC ha sido enfática en señalar que "mientras que la regulación vigente en materia de parámetros e indicadores de calidad establecida en las Resoluciones CRC 3067 de 2011 y 4000 de 2012, fue expedida en cumplimiento de otra función, que se encuentra en el Numeral 22.3 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, es una regulación eminentemente de carácter técnico, basada en las recomendaciones de organismos Internacionales de estandarización concernientes al correcto funcionamiento de redes de telecomunicaciones¹⁹."

Sobre la base de lo anterior y teniendo en cuenta que el objetivo del proyecto es la definición de modelos de calidad mediante la utilización de un sistema de medición paralelo a las diferentes redes de telecomunicaciones, resalta la necesidad de que la metodología para la medición de los indicadores de calidad del servicio sea coherente con las recomendaciones internacionales de la UIT, contemplando la metodología de la recomendación ETSI EG 202 057-3 relacionada con la calidad de servicio percibida por los usuarios.

En consecuencia, se insiste en que los datos reportados deben ser medidos durante todos los días y horas que comprenden la muestra del reporte periódico y no solamente durante las horas pico de los correspondientes días muestra (periodo de diario de punta y periodos de intensidad de tráfico de carga normal según el concepto utilizado por la CRC de la recomendación UU-T E.500).

Indica que comparte la iniciativa de la CRC para que los indicadores cumplan con el objetivo de "reflejar la experiencia del usuario frente al servicio" lo cual puede lograrse exitosamente con la aplicación de las recomendaciones internacionales como la UU-T E.802 y la ETSI EG 202 057-3 para medir la calidad de los servicios de telecomunicaciones de voz.

COLOMBIA MÓVIL (TIGO)

Los modelos de mediciones de calidad del servicio basado en la percepción del usuario, es importante mencionar que internacionalmente los mismos aún están en fase de prueba y por ahora todavía presentan errores que no permiten que sus resultados sean confiables y/o que sean usados como indicadores que logren medir de manera adecuada los niveles de calidad de los servicios prestados.

Considera que cualquier modelo de medición de calidad que se establezca (bajo QoE o cualquier otro parámetro) o en caso que se decida modificar el modelo de medición actual basado en Quality of Service o QoS, debe partir de la revisión de las condiciones y características propias de cada uno de los PRST que serán objeto de ser calificado bajo dichas mediciones.

(...) debe implementarse un esquema de medición que se base igualmente en el principio de igualdad que debe regir todas las actuaciones de la administración. Sobre el particular se debe aclarar que la

¹⁸ Así lo estableció la CRC en los considerandos de la Resolución CRC 3067 de 2011.

¹⁹ Comisión de Regulación de Comunicaciones, Documento de Respuestas a Comentarios al proyecto regulatorio de compensación automática en servicios de comunicaciones, Pág 31 en: <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=64868>

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 23 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

igualdad (incluso en este tipo de asuntos regulatorios de medición) debe predicarse entre iguales, razón por la cual debe implementarse mediciones desiguales que permitan igualar las cargas actualmente presentes en este campo.

COMCEL (CLARO)

Es pertinente que se tome en consideración las recientes modificaciones realizadas al régimen de calidad de la Resolución 4000 de 2012, toda vez que como es de conocimiento de dicha entidad, se generaron altos impactos en la implementación de las medidas dispuestas para los indicadores de calidad de Internet móvil fundadas en la experiencia del usuario, que por su condición y logística ha sido altamente gravosa y dispendiosa de implementar.

De otra parte, es pertinente que previo a la determinación de un nuevo modelo, se analice el resultado de las medidas dispuestas actualmente en la regulación, para que se determine la viabilidad de mantenerlas, eliminarlas o finalmente modificarlas.

TELEFÓNICA (MOVISTAR)

Para el desarrollo del eje que aborda la calidad del servicio, se debe tener en consideración la necesidad de sortear adecuadamente las dificultades en la medición de las calidades del servicio en las regiones, ante la diversidad en los parámetros de despliegue de infraestructura dada por la heterogeneidad de los Planes de Ordenamiento Territorial (POT), las restricciones geográficas o de cobertura y los problemas de orden público.

En este sentido, la CRC debe estudiar la metodología idónea para hacer las comparaciones entre regiones de los niveles de calidad en el servicio de telefonía móvil y de datos y revisar la relevancia de iniciar procesos adicionales para medir la experiencia de calidad, cuando no se ha finalizado la implementación de las medidas establecidas en el 2013.

TELMEX (CLARO)

El desarrollo de este proyecto regulatorio debe basarse en consideraciones de índole objetiva, que en su momento deberá plantear de manera cuidadosa la CRC y con estudios de mercado, infraestructura y satisfacción del consumidor sustentados y presentados al sector.

Es oportuno que previo a la determinación de un nuevo modelo de calidad, se analice el resultado que han tenido las medidas actuales, y con lo anterior determinar la pertinencia de mantenerlas, eliminarlas o finalmente modificarlas.

Lo anterior es imperioso para evitar que pueda resultar una regulación basada en meras expectativas que no se encuentren acordes con la realidad.

Respuesta CRC/

Inicialmente, en relación a los comentarios sobre las dificultades que se han presentado sobre los planes de ordenamiento territorial para permitir el despliegue de infraestructura y mejorar la calidad de los servicios móviles, se precisa que la CRC ha hecho grandes esfuerzos con el fin de permitir que se logre mejorar el despliegue de la infraestructura; es por eso que en conjunto con la ANE y el Ministerio TIC, la CRC expidió el Código de Buenas Prácticas (Circular CRC No. 108 de 2013), el cual propone los lineamientos que deben ser considerados para la ubicación e instalación de las estaciones radioeléctricas y su infraestructura asociada. Adicionalmente, es importante recordar que en la Ley 1341 de 2009 se encuentra establecido que los proveedores de redes y servicios pueden instaurar

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 24 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

quejas para dirimir los inconvenientes con los entes territoriales y lograr llegar a un acuerdo y hacer mejoras a la infraestructura y así mejorar la calidad de los servicios prestados.

Ahora bien, en lo que respecta a los comentarios en los que se sugiere adelantar una evaluación del impacto que ha tenido las medidas regulatorias sobre calidad del servicio expedidas por la CRC, es importante mencionar que esta Comisión actualmente se encuentra adelantado un estudio de los efectos que ha tenido en los usuarios las medidas implementadas a través de las Resoluciones CRC 3066 y 3067 de 2011. Con dicho estudio se pretende disponer de insumos para realizar nuevos análisis que conduzcan a la actualización de las actuales medidas regulatoria en materia de calidad del servicio.

Teniendo en cuenta esto último y los comentarios relacionados con posibles sesgos que tienen las metodologías de medición externas, resulta pertinente reformular y ampliar el proyecto propuesto con el fin de adelantar una "Revisión integral del actual régimen de calidad del servicio en los servicios de comunicaciones", para identificar e implementar aquellas medidas regulatorias que efectivamente incentiven a los proveedores a mejorar continuamente la calidad del servicio que suministran a sus usuarios.

En todo caso, dentro aspectos a evaluar y/o analizar en este proyecto, aparte de los actuales indicadores de calidad del servicio y de las actuales obligaciones en materia de calidad del servicio que tienen de los proveedores de redes y servicios, se encuentran las alternativas de medición de calidad basada en la experiencia del usuario.

Debe tenerse en cuenta que a pesar de las medidas hasta ahora implementadas, se siguen presentando quejas reiterativas respecto de la calidad del servicio por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones. Es por ello que la CRC ha evidenciado la necesidad de definir acciones para verificar la calidad del servicio ²⁰. De igual manera se evidencia que la calidad se encuentra siempre relacionada con la percepción que tiene el usuario del servicio recibido, es así como el usuario de un servicio sólo estará satisfecho cuando su percepción del servicio supere o al menos iguale sus expectativas sobre el servicio, todos estos análisis se encuentra explicados en el documento soporte de la CRC sobre el proyecto "Condiciones de compensación automática en servicios de comunicaciones"²¹

En este punto es importante reiterar que el usuario siempre deberá recibir una calidad en el servicio acorde a lo que se le está ofreciendo indiferente de la tecnología o características de red que posea el proveedor de red, tal como lo dispone la recomendación UIT-T G.1000 que forma parte del régimen de calidad de los servicios adoptado mediante Resolución CRT 1740 de 2007, posteriormente incorporado en el Régimen de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones establecido por la Resolución CRC 3067 de 2011.

En lo que respecta al comentario de AVANTEL, de asegurar que la metodología de medición de calidad sea coherente con las con las recomendaciones internacionales de la UIT, se aclara que precisamente uno de los objetivos del proyecto es analizar y definir modelos de medición de calidad basados en la experiencia del usuario, dentro de los cuales efectivamente se tiene contemplado la revisión de las recomendaciones dadas sobre el tema por organismos internacionales, tal como ha sucedido en los proyectos predecesores sobre calidad del servicio.

²⁰ Para esto es necesario tener en cuenta que organismos como la UIT definen Medidas de calidad aplicables a las comunicaciones de voz móvil como las que se encuentran en las recomendaciones UIT-T E.800, G.1000 y QoS.02.

²¹ <http://www.crc.com.gov.co/index.php?idcategoria=64868&pag=2>

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 25 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

De acuerdo con lo expuesto, el nombre de este proyecto se modifica por "Revisión Integral del Régimen de Calidad" y su objetivo es "Revisar los indicadores y las obligaciones regulatorias en materia de calidad del servicio que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, así como evaluar de modelos de medición de calidad basados en la experiencia del usuario, con el fin de identificar e implementar medidas regulatorias que incentiven la mejora continua de la calidad en todos los servicios de comunicaciones"

2.3. Regulación de Mercados y promoción de la competencia

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

DIRECTV

La CRC dentro del estudio que se encuentra adelantando sobre la definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente, y que incluyó en la Agenda Regulatoria 2013, dado que continuará el desarrollo en el primer semestre del 2014; deberá incluir como línea a desarrollar, temas como el subreporte de usuarios de televisión cerrada y/o la existencia de usuarios en situación de ilegalidad, dadas las diferencias en las cifras de penetración del servicio²². Consideramos que este tema debe tener una política pública clara para su estudio y acción, ya que hacer un estudio sectorial donde un porcentaje importante del mercado está por fuera del sistema podría no resultar muy efectivo.

ETB

En cuanto a lo relacionado con el proyecto "Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente" considera que se trata de un tema fundamental para ser estudiado con la mayor celeridad posible, pues en el entorno de convergencia que vive el país, con los riesgos ya mencionados, sobretodo en materia de prácticas de empaquetamiento, donde el servicio de televisión puede resultar, como se ha evidenciado en otros países, el portal de entrada hacia la consolidación de dominio en todos los servicios.

TELMEX

Se hace énfasis en la necesidad de que el mercado relevante se estudie a la luz de la realidad del sector y de todos los actores del mismo, teniendo en cuenta las consideraciones que la globalidad de operadores ha planteado en los últimos años; se sugiere entonces, indicar a la CRC que antes de publicar la propuesta regulatoria, se hagan reuniones de socialización y publicación de documentos de trabajo para que los interesados puedan aportar y enriquecer el proceso.

Respuesta CRC/

De acuerdo con el comentario de **DIRECTV**, respecto a incluir como línea a desarrollar, temas como el sub-reporte de usuarios de televisión cerrada y/o la existencia de usuarios en situación de ilegalidad, y tener una política pública clara para su estudio y acción, es importante indicar que la Comisión no cuenta con facultades de vigilancia y control de los prestadores de servicios de televisión

²² Estudios como el del DANE por ejemplo, estiman que al menos 7.160.488 de usuarios (Encuesta "Calidad de vida 2012") tienen servicios de TV paga {Encuesta "Calidad de vida 2012"}, mientras que para la ANTV solo sólo 4.130.894 cuentan con tales servicios ("Informe anual 2012").

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 26 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

cerrada, razón por la cual excede a sus competencias legales, el control tanto del sub-reporte de usuarios como de aquellos en situación de ilegalidad; sin embargo, los análisis de los proyectos regulatorios adelantados por la Comisión proveen información para coadyuvar al cumplimiento de las funciones de las entidades de vigilancia y control.

En este sentido, el proyecto "*Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente*", busca una revisión transversal de los mercados audiovisuales utilizando los lineamientos metodológicos para la definición de mercados relevantes²³, que contempla un análisis de sustituibilidad de la demanda a partir de uso de herramientas econométricas, análisis de la estructura de mercado, comparaciones de precios, características de los productos, así como la revisión de la conducta de los operadores y visión de los expertos de la industria. Es decir, utiliza una serie de criterios y parámetros metodológicos de carácter cualitativo y cuantitativo para la identificación de los mercados relevantes, lo que garantiza un análisis comprensivo y dinámico de los mismos.

Adicionalmente, el proyecto "*Integración del servicio público de televisión al régimen de reporte de información periódica y eventual a la CRC*" que tiene por objeto proveer de información para el monitoreo continuo de las condiciones de los mercados de televisión, permite a la Comisión contar con información necesaria para la realización de análisis técnicos con el objetivo de conocer las características y condiciones económicas del servicio de televisión ofrecido por todos los operadores, y de esta manera, generar herramientas para facilitar el cumplimiento de las funciones de las entidades de vigilancia y control.

Finalmente, respecto a lo manifestado por **TELMEX**, sobre la realización de reuniones de socialización y publicación de documentos de trabajo para que los interesados puedan aportar y enriquecer el proceso, y lo manifestado por **ETB** en cuanto a la celeridad en la realización del proyecto "*Definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente*", se aclara que la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó en el mes de diciembre de 2013, los resultados de la consultoría externa contratada para dicho objeto, de esta manera, todos los interesados podrán tener conocimiento del estudio, alcance y conclusiones del mismo. Con el objetivo de generar una discusión informada con el sector, en el mes de febrero de 2014 se realizará el "*Foro sectorial definición de servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente*" que garantizará que los interesados puedan aportar y enriquecer el proyecto regulatorio adelantado por esta Comisión.

De acuerdo con lo expuesto, este proyecto se mantiene dentro de la Agenda Regulatoria 2014.

2.3.2. Revisión mercados de datos y acceso a Internet

AVANTEL

Manifiesta que comparte los objetivos planteados con respecto a esta iniciativa y a propósito de las medidas que se lleguen a implementar con ocasión de la prestación de servicios de internet con tecnología LTE (4G), llama la atención para que se generen escenarios regulatorios pro competitivos que favorezcan las condiciones de operación de los proveedores entrantes, tal como se han implementado otras medidas como la regulación vigente en materia de Roaming Automático Nacional.

De otra parte, se solicita informar qué tipo de medidas serían susceptibles de implementar bajo este proyecto, que sean aplicables a los servicios soportados en tecnología LTE (4G).

²³ Resolución CRT 2058 de 2009.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 27 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

COMCEL (CLARO)

(...) Se desconoce la existencia o el resultado del estudio sobre este mercado, razón por la cual no viable conocer la finalidad del mismo. Así las cosas, se sugiere que previo a manifestar que se expedirá una regulación respecto a este mercado, es necesario aclarar su finalidad y conocer previamente el estudio económico que da origen a dicha propuesta.

Respuesta CRC/

Inicialmente, es importante recordar mediante la Resolución CRC 3510 de 2010, el mercado de datos y acceso a Internet fue dividido en cuatro mercados relevantes, a saber: Datos (acceso a Internet de Banda ancha) residencial, Datos (acceso a Internet de Banda ancha) corporativo, Datos (acceso a Internet) Móvil por suscripción y Datos (acceso a Internet) Móvil por demanda.

Así las cosas, el proyecto propuesto por la CRC en el borrador de la Agenda Regulatoria comprende la revisión de las condiciones de competencia de cada uno de estos mercados con el fin de establecer las medidas para garantizar la competencia en la prestación del servicio de acceso a Internet cuando se ofrece y presta de manera individual o empaquetada con otros servicios. Adicionalmente, con la revisión se pretende identificar los aspectos que demandan ajuste desde la regulación con ocasión de la prestación del servicio de acceso a Internet con tecnología LTE.

En todo caso, reconociendo que la entrada de los nuevos proveedores del servicio de acceso Internet móvil con tecnología LTE que será efectiva en el año 2014, el proyecto de revisión de los mercados de datos se ha previsto que inicie en el segundo semestre de 2014 y dependiendo de los resultados que se obtengan se presentará al sector una propuesta regulatoria en el cuarto trimestre de 2014.

Ahora bien, respecto al comentario de **COMCEL**, sobre la necesidad de conocer previamente el estudio económico, se aclara que precisamente la primera etapa del proyecto busca realizar los análisis económicos de competencia para identificar si existen fallas de mercado o potenciales fallas de mercado que demanden la intervención de la CRC, con el fin de elaborar la correspondiente propuesta regulatoria para ponerla en consideración del sector.

De acuerdo con lo expuesto, este proyecto se mantiene dentro de la Agenda Regulatoria 2014.

2.3.3. Separación contable

ANDESCO

(...) Es importante mencionar que en un mercado en convergencia el desarrollo de medidas de separación contable por servicios genera costos superiores a los beneficios esperados. Como ya se comunicado a la ANTV en relación a un proyecto similar de esta entidad, la separación contable, solo se puede realizar si los reportes se ajustan a las políticas, principios y normas contables generales, y para el caso de las empresas públicas aquellas determinadas por la Contaduría General de la Nación en los términos y condiciones que ésta establezca. De esta forma se debe reconocer la existencia de mandatos legales que hacen que las finanzas se lleven como un ente económico único acorde con los principios de unidad (caja y patrimonio). Por esta razón, solicitar información desagregada fuera de los parámetros mencionados no es técnicamente posible.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 28 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

COMCEL (CLARO)

(...) se desconoce el resultado del estudio económico que soporta la propuesta. Razón por la cual se solicita que previo al análisis de las medidas regulatorias propuestas se publiquen los estudios y soportes que fundan propuesta regulatoria con la finalidad de solucionar una presunta falla en el mercado.

De otra parte se reitera que la Ley 1341 de 2009, eliminó la clasificación por servicios, y nos encontramos bajo un modelo de convergencia de servicios. Así mismo, lo más benéfico para el usuario es de tener pluralidad de ofertas comerciales de diferentes servicios, razón por la cual es impertinente e inconveniente regular modelos de separación contable por servicios.

TELEFÓNICA

Sobre la separación contable, Telefónica reitera a la CRC que esta aplicación debe analizarse a la luz de la normatividad internacional y nacional vigente, y evitar el menor impacto administrativo a las empresas.

TELMEX

Tal y como se ha manifestado en diversos escenarios, es importante tener presente la realidad de las empresas que prestan servicios convergentes, pues a diferencia de las empresas con un solo producto, la contabilidad no puede llevarse de la misma manera cuando se comparten elementos en la prestación de varios servicios.

Cuando la CRC se adentra en establecer unas reglas para llevar la contabilidad dentro de las compañías, debe tener en cuenta que esto tiene implicaciones en el funcionamiento operativo y financiero de las mismas, así que cualquier regulación en este sentido, que sobrepase las normas y principios de contabilidad existentes en Colombia y a nivel internacional, puede generar impactos negativos en las operaciones que deben ser cuidadosa y responsablemente revisados. Se solicita entonces que al ser revisado el tema por la CRC, el ejercicio esté guiado no solo por un enfoque de protección a la competencia, sino también desde una perspectiva de necesidad, conducencia y pertinencia de las imposiciones a aplicar.

Así y antes de expedir disposiciones sobre el particular, respetuosamente se solicita revisar con los actores del sector la realidad de las operaciones para determinar las necesidades del regulador y las posibilidades reales de los Administrados.

Finalmente es importante destacar que la disciplina de separación contable en la práctica internacional, está circunscrita a la solución de fallas del mercado explícitamente identificadas que puedan afectar la dinámica competitiva del mercado relevante correspondiente.

Respuesta CRC/

Inicialmente, es importante tener en cuenta que exigencia de la separación contable por servicios es factible dentro del marco legal establecido por la Ley 1341 de 2009²⁴-. En tal sentido, la CRC ha identificado la pertinencia de identificar y analizar las condiciones y potenciales medidas regulatorias que se pueden implementar para que los proveedores de servicios suministren información contable separada por servicios.

²⁴ Ver numeral 8 del Artículo 64.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 29 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Al respecto, se destaca que la Separación Contable es una herramienta fundamental para la industria y para el regulador y su adopción ha sido observada en varios países a nivel internacional, incluyendo países de América Latina, como un elemento positivo para la promoción de la competencia.

Así las cosas, teniendo en cuenta las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y la OECD, con el proyecto "Separación Contable" se busca, desde una perspectiva amplia, implementar un esquema de separación contable que se adecúe a las condiciones de los mercados de telecomunicaciones en Colombia.

El proyecto se centra en la implementación de la metodología del modelo de separación contable, aplicado a los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones (incluyendo televisión por suscripción), identificando los criterios a cumplir por parte de los PRST para convertirse en sujetos de la obligación de reportar a la CRC contabilidad separada por servicios.

En este punto y con respecto a los comentarios relacionados con la convergencia de los servicios y eliminación jurídica de la clasificación de servicios, esta Comisión, reitera que si bien la Ley 1341 de 2009 no incluye dicha clasificación jurídica, esto no implica que hayan desaparecido los servicios como tales, en tanto que la existencia de los mismos atiende una realidad técnica propia de los distintos bienes y servicios que se encuentran sujetos a la regulación expedida por la CRC desde múltiples perspectivas, no solo desde la técnica, si no además desde la económica, propias de mercados en competencia.

Así las cosas, se aclara que la formulación y desarrollo de este proyecto no desconoce los postulados de la Ley 1341 de 2009 en materia de convergencia de servicios, sino que por el contrario, las potenciales medidas que se adopten, contribuirán al quehacer regulatorio y permitirá al regulador contar con información útil para las labores de monitoreo de los comportamientos del mercado.

Por otra parte, en cuanto al impacto administrativo en las empresas, la CRC, en los estudios técnicos que realiza para soportar los desarrollos regulatorios, siempre tiene en consideración las dificultades en la implementación de las medidas regulatorias por parte de los proveedores, las cuales hacen parte de los costos que se deben tener en cuenta al momento de expedir la regulación y su relación frente a los potenciales beneficios para el mercado y los usuarios.

Finalmente, en cuanto a las medidas regulatorias a implementar como resultado de este proyecto, es importante acotar que durante el año 2013 adelantó el correspondiente estudio de separación contable para el sector de telecomunicaciones y actualmente se encuentra elaborando la correspondiente propuesta regulatoria, la cual se estima publicar para conocimiento y discusión con el sector en el primer trimestre de 2014. Así las cosas, las medidas a adoptar se podrán conocer solo hasta cuando se haya elaborado la mencionada propuesta regulatoria.

De acuerdo con lo expuesto, este proyecto se mantiene dentro de la Agenda Regulatoria 2014

2.3.4. Revisión mercado portador

AZTECA

Considera que dada la etapa de ejecución contractual del Proyecto Nacional de Fibra óptica, es prematuro definir un estudio sobre el impacto generado en relación con el mercado portador, cuando en el momento en que se prevé tomar una decisión regulatoria (4Q 2014), el proyecto solo tendrá una etapa de operación general de aproximadamente cuatro o cinco meses.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 30 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Al tratarse de un proyecto definido por el Gobierno Nacional, específicamente por el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, este prevé desde su planeación, suficientes obligaciones tendientes a promover la competencia.

En tal sentido, considera que el desarrollo de este proyecto regulatorio durante el 2014 no dará elementos reales de análisis para la toma de decisiones regulatorias de cara a la promoción de la competencia, porque recién durante el 2014 se consolidará la etapa de operación de la red desplegada. Considera que, en los términos del artículo 22 de la ley 1341 de 2009, no existe una falla de mercado evidenciada que amerite una intervención regulatoria, sobre todo cuando, en la fecha que se prevé la toma de una decisión, no habrá transcurrido un tiempo prudencial de análisis del impacto generado en el mercado portador.

COMCEL (CLARO)

(...) en la información requerida hace pocos días, la CRC asimila el servicio portador como un servicio de acceso e interconexión a las redes de fibra óptica, lo cual no se ajusta a la definición del Decreto 566 de 1998 para portador. Así las cosas, es necesario que previo a la realización del estudio que se adelante para la revisión del mercado de portador, se analice completamente las características de dicho servicio y la imposibilidad de asimilarlo a una solicitud de acceso y/o interconexión.

Respuesta CRC/

Con respecto a las observaciones de **AZTECA**, esta Comisión aclara que si bien es cierto que en los procesos licitatorios se definen condiciones y obligaciones especiales para los adjudicatarios (como lo fue en el Proyecto Nacional de Fibra Óptica - PNFO), tal situación no puede considerarse como una restricción para que el regulador revise los mercados y establezca medidas regulatorias en caso que identifique la necesidad de ello.

Ahora bien, respecto de la acotación de la fecha de finalización del PNFO y lo prematuro que puede resultar la revisión del mercado portador, se considera factible retirarlo de la Agenda Regulatoria 2014 y postergarlo para el año 2015. Esto no indica que la CRC no pueda requerir información especial y/o adelantar análisis especiales sobre este mercado en el transcurso de 2014.

Ahora bien, en relación con la observación de **COMCEL**, respecto a la diferenciación entre servicio portador del servicio de acceso e interconexión, la Comisión precisa que tiene plena claridad de ello y de los elementos que componen el mercado portador. Es así como la Resolución CRC 3101 de 2001 define claramente las figuras de Acceso e Interconexión a redes²⁵, donde el Acceso corresponde a la puesta a disposición por parte de un proveedor a otro proveedor, de recursos físicos y/o lógicos de su red para la provisión de servicios, definición dentro de la cual se enmarca el servicio portador que fue definido jurídicamente antes de la Ley 1341 de 2009, en el Decreto 566 de 1998.

²⁵ En la Resolución CRC 3101 de 2011 define el **Acceso** como: "La puesta a disposición por parte de un proveedor a otro proveedor, de recursos físicos y/o lógicos de su red para la provisión de servicios. El acceso implica el uso de las redes." Y se define **Interconexión** como: "la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos de las redes de telecomunicaciones, incluidas las instalaciones esenciales, necesarias para permitir el interfuncionamiento de redes y la interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones que permite que usuarios de diferentes redes se comuniquen entre sí o accedan a servicios prestados por otro proveedor. La interconexión de las redes implica el uso de las mismas y se constituye en un tipo especial de acceso entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones."

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 31 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

En todo caso, se aclara que la información sobre la cual hace referencia, fue requerida por la CRC de manera particular en el marco de un estudio sobre las condiciones de acceso a redes de fibra óptica, que actualmente adelanta la CRC.

En atención a los comentarios se retira de la Agenda Regulatoria como proyecto particular a ser adelantado e 2014 y su inclusión podrá ser abordada dentro de la revisión general de mercados relevantes que más adelante lleve a cabo la CRC.

2.4. Desarrollo de Infraestructura

2.4.1. Compartición de infraestructura para TV radiodifundida.

No se recibieron comentarios al respecto. Dada la relevancia de los temas y desarrollo del sector de la TV, el proyecto se mantiene dentro de la Agenda Regulatoria 2014.

2.4.2. Compartición de infraestructura en Telecomunicaciones

AVANTEL

Manifiesta que es necesario adecuar la regulación en materia de compartición de infraestructura para garantizar el acceso de los proveedores titulares de permisos para el uso del espectro que soportan servicios con tecnología LTE (4G) a las redes de los operadores incumbentes, bajo condiciones pro competitivas donde se reflejen los principios y obligaciones del acceso e interconexión²⁶, en esta medida, particularmente considera importante establecer condiciones regulatorias en materia de compartición de infraestructura de redes inalámbricas (RAN Sharing), indispensable para el desarrollo de las redes LTE orientado a costos eficientes entre otros beneficios.

De otra parte, teniendo en cuenta que los altos costos de acceso para el uso de infraestructura pasiva de torres para la instalación de antenas para la provisión de servicios de telecomunicaciones, se constituyen como una barrera de entrada, es necesario que la CRC revise este aspecto y determine la viabilidad de establecer condiciones regulatorias para la remuneración de dicha infraestructura orientada a costos eficientes.

COLOMBIA MÓVIL (TIGO)

Solicita incluir dentro de los proyectos regulatorios de la agenda para el año 2014, un proyecto en materia de compartición de infraestructura de telecomunicaciones que permita a todos los PRSTs acceder a la infraestructura de telecomunicaciones existente.

El objetivo principal de dicho proyecto debe ser complementar la regulación vigente en esta materia y por medio de la cual se definan (i) las condiciones regulatorias mínimas en cuanto a los tiempos para que se deba proveer dicha compartición una vez se solicite al operador que posee la infraestructura, lo anterior estipulando plazos determinados y con sanciones al incumplimiento que puedan hacer más efectiva la medida, (ii) el establecimiento de topes tarifarios orientados a costos eficientes, de modo que se pueda asegurar efectivamente el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC, especialmente respecto de la infraestructura que posee el proveedor constatado

²⁶ Resolución 3101 de 2004, Artículo 4.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 32 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

con posición de dominio en el mercado, y (iii) la posibilidad de compartición de espectro radio eléctrico, lo anterior teniendo como referencia los desarrollos internacionales que se han establecido sobre la materia

TELMEX (CLARO)

Sobre la propuesta de "Revisión de las condiciones de compartición de la red de acceso en redes fijas de telefonía y/o acceso a internet, con el fin de promover la competencia del servicio de internet en banda ancha", solicita precisar que se entiende por compartición de la red de acceso en redes fijas y si se busca una medida procompetitiva o es la respuesta a una falla de mercado.

Respuesta CRC/

Con respecto a los comentarios de **AVANTEL** y **COLOMBIA MÓVIL**, donde indican que se debe facilitar o permitir el acceso a toda la infraestructura de los proveedores establecidos, es importante recordar que en la Resolución CRC 3101 de 2011 se encuentran definidas las condiciones para que nuevos proveedores de redes y servicios puedan acceder y hacer uso de las instalaciones esenciales de los proveedores establecidos, entre ellas la infraestructura civil (derechos de vía, postes, ductos, torres, energía e instalaciones físicas en general).

El principal objetivo del proyecto "Compartición de infraestructura en Telecomunicaciones" planteado dentro del borrador de Agenda Regulatoria, corresponde a la identificación de medidas regulatorias para garantizar el acceso por parte de los proveedores adjudicatarios de las licencias de 4G y de los operadores del servicio de televisión a la infraestructura de servicios de telecomunicaciones, lo cual atiende las sugerencia de revisar posibles barreras que se están presentando en el acceso a las redes de los proveedores establecidos.

Ahora bien, debido a la variedad de aspectos que involucra la compartición de infraestructura y la convergencia de redes de telecomunicaciones y televisión, se ha considerado pertinente que a través de este proyecto también se revisen las condiciones de acceso a infraestructura soporte de las redes del servicio televisión por parte de proveedores de otros servicios, en aquellos casos que sea viable. Es de notar que a la fecha existe regulación contemplada en la Resolución CRT 2014 de 2008 que ya contiene elementos regulatorios en la materia, los cuales serán revisados de cara al nuevo entorno de mercado en Colombia.

En lo que respecta, a la compartición de espectro radioeléctrico, la CRC no considera pertinente abordar el tema, en razón a que no tiene competencia en la atribución, asignación y control de dicho espectro.

En atención, al comentario de **TELMEX**, en el que pide precisar el entendimiento de la compartición de red de acceso en redes fijas, se aclara que la intención inicial correspondía a identificar e implementar medidas para facilitar el acceso de cualquier proveedor (sin importar la tecnología de red²⁷) a las redes de último kilómetro o última milla de los proveedores de redes fijas. Ahora bien, dado que dentro de los estudios que pretende adelantar esta Comisión en el año 2014 se encuentra uno relacionado con el despliegue de redes NGA o NGN2, dentro del cual se podrán revisar las actuales condiciones de compartición de la red de acceso, se considera factible excluir de este proyecto el objetivo relacionado con dicha red.

De acuerdo con lo expuesto, el proyecto ahora se llamará "Revisión de condiciones de acceso y uso a elementos pasivos de redes TIC", y tendrá por objetivo adelantar la revisión de las actuales condiciones

²⁷ Por ejemplo: par de cobre (cable BCH), coaxial, accesos inalámbricos y FTTH.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 33 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

de compartición de infraestructura (telco y TV) con el fin de identificar e implementar medidas regulatorias que promuevan la competencia en el país.

2.4.3. Régimen de Interconexión

COLOMBIA MÓVIL (TIGO)

Solicita modificar la descripción del objetivo del proyecto en referencia con el fin de precisar cuáles son aquellas tecnologías implementadas sobre las cuales se va enfocar la revisión de la CRC en relación con el régimen de interconexión en Colombia.

Adicionalmente indica que en caso que alguna de las tecnologías implementadas que hagan parte del foco de revisión de la CRC bajo este proyecto estén relacionadas con Banca Móvil y Promoción de Servicios Financieros, solicita a la CRC no expedir regulación alguna sobre la materia hasta tanto el gobierno nacional no defina la política pública a ser desarrollada sobre esta materia y que permita la adecuada adopción del marco legal a través del cual se pueda realizar una correcta reglamentación y una posterior regulación.

TELEFÓNICA (MOVISTAR)

Solicita a la CRC informar con más detalle cuál es el objeto de la revisión y qué aspectos comprenderá la revisión del régimen de interconexión.

Respuesta CRC/

En relación a los comentarios allegados por **COLOMBIA MÓVIL (TIGO) y TELEFÓNICA (MOVISTAR)**, es fundamental mencionar que la razón inicial principal que la CRC identificó para esta propuesta, básicamente obedecía a analizar y definir posibles nuevas condiciones que fueran demandadas debido al despliegue e implementación de la Tecnología de 4G que fue adjudicada y a revisar los costos de remuneración de las instalaciones esenciales, en especial la de Facturación y Recaudo.

Ahora bien, dado que las actuales condiciones de interconexión son aplicables de manera independiente a la tecnología utilizada, resulta pertinente esperar que el mercado de a conocer si se requiere algún tipo de ajuste, con ocasión de alguna tecnología. Por tanto este proyecto será excluido de la Agenda Regulatoria 2014. Sin embargo, en cuanto a lo relacionado a remuneraciones incurridas de instalaciones esenciales como lo es la "Facturación, Distribución y Recaudo" se llevará a cabo una revisión con el fin de definir si es necesaria alguna modificación.

2.5. Desarrollo de servicios, contenidos y aplicaciones

2.5.1. Condiciones de prestación de servicios a través de Internet.

AVANTEL

Uno de los objetivos de este proyecto consiste en la revisión de las condiciones de acceso de los proveedores de contenidos y aplicaciones a las redes de telecomunicaciones, al respecto, debe llamarse la atención que los proveedores de contenidos y aplicaciones no deben ser equiparados a proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones por tratarse de agentes del mercado con

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 34 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

características diferentes que aún cuando hagan parte de la cadena de valor del sector de telecomunicaciones, no pueden tener el mismo tratamiento regulatorio en cuanto a reglas de remuneración de los cargos de acceso de las redes de telecomunicaciones, entre otros aspectos.

Se manifiesta lo anterior, teniendo en cuenta el proyecto regulatorio recientemente publicado para discusión del sector por parte de la CRC denominado "Promoción de servicios financieros sobre redes móviles y medidas complementarias para provisión de contenidos y aplicaciones" en el cual se equipararon los proveedores de contenidos y aplicaciones con los de redes y servicios de telecomunicaciones en cuanto a las reglas de remuneración por el acceso a las redes de estos últimos, lo cual desconoce la naturaleza de cada uno de estos agentes y el principio de remuneración orientada costos eficientes, en beneficio exclusivamente del sector financiero.

CAMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRONICO (CCCE)

Solicita eliminar este punto de la agenda por la siguientes razones: (i) En la agenda de 2013 se ha venido discutiendo un proyecto de regulación sobre acceso a proveedores de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS y USSD, proyecto suficiente en relación con las reglas de acceso de los PCA; (ii) la CRC ya estableció en 2011 regulación sobre neutralidad de la red (resolución CRC 3502 de 2011); hoy en día no existe evidencia que permita concluir que es necesario más regulación; y (iii) la CRC no tiene las facultades para establecer medidas regulatorias en materia de servicios que se prestan por Internet, salvo que regule a los PRST en relación con las condiciones de acceso para los PCA (tema que ya ha sido regulado recientemente).

COLOMBIA MÓVIL (TIGO)

En relación con el proyecto denominado "Revisión de las condiciones de acceso de los proveedores de contenidos y aplicaciones a las redes de telecomunicaciones", considera que dicha revisión debe estar enfocada a determinar un marco regulatorio general que describa principios permitan un desarrollo del mercado entre los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCAs) y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRSTs), sin que ello implique el establecimiento de medidas regulatorias puntuales que determinen (entre otras cosas) los costos asociados a los servicios que sean prestados por los PRSTs a los PCAs.

Solicita realizar una revisión de las condiciones de acceso de los PCAs con el objetivo de determinar un marco de principio que propendan por el desarrollo de este mercado, sin que se establezca un esquema regulatorio similar al esquema de interconexión que actualmente rige la relación de los PRSTs.

COMCEL (CLARO)

Se desconoce la finalidad del proyecto que pretende "Revisar y Actualizar las medidas regulatorias adoptadas para garantizar la neutralidad en Internet", toda vez que hace menos de dos (2) años, se dio ampliamente dicha discusión que culminó con la expedición de la Resolución CRC 3502 de 2011, proceso en que el intervinieron todos los agentes del sector e incluso dentro de los lineamientos del Gobierno actual, razón por la cual no se entiende las razones que dan origen a la revisión de estos aspectos nuevamente, razón por la cual se debe eliminar dicho proyecto de la Agenda.

(...) con la propuesta regulatoria de banca móvil publicada para comentarios hace pocos días, se genera una afectación directa al mercado actual con los proveedores de contenidos y aplicaciones, que debe ser analizada y revisada, antes de proponer una propuesta adicional para las condiciones de acceso de los proveedores de contenidos y aplicaciones a las redes de telecomunicaciones

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 35 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

DIRECTV

Propone adelantar una regulación y/o intervención en la red de Internet en lo que atañe a la gobernanza de internet y a su evolución (derechos humanos, seguridad, propiedad intelectual, etc.).

Al respecto indica que aunque Internet haya permitido una difusión cultural muy amplia y sin precedentes, es cierto también que la red facilitó usos que no respetan los derechos de autor. Esos usos excesivos reducen los recursos de los titulares de aquellas facultades y a largo plazo, pueden poner en peligro la creación cultural. Es así como vemos que en portales de clasificados on line se promociona el comercio de equipos o dispositivos no autorizados conocidos como FTA para la decodificación de señales de televisión paga, a través de los cuales se vulneran mecanismos de protección de contenidos.

Es allí donde considera que la CRC debe centrar esfuerzos y trabajar un proyecto que le permita tanto a los usuarios del servicio un acceso a la información y el conocimiento, pero también a los titulares de derechos, la garantía de su protección a través de tal herramienta; por ende deberá promover un enfoque equilibrado entre los interlocutores, que garantice tanto los derechos individuales al tiempo que sancione los excesos que puedan atentar contra el derecho de los creadores.

ETB

Es importante continuar con el estudio de "Barreras normativas a la banca móvil", y en esa medida plantea a la Comisión el interés en que se realice un estudio sobre "Barreras en otros servicios de valor agregado (VAS)".

TELEFÓNICA (MOVISTAR)

Hace mención al proyecto "Barreras a la Banca Móvil" e indica que es necesario hacer explícitos los problemas de competencia que justifican esta propuesta regulatoria, encaminada a estudiar el acceso a las redes móviles por parte de agentes que a diferencia de las empresas móviles no tienen las mismas obligaciones regulatorias, no hacen aportes al fondo de telecomunicaciones sociales y no gestionan la atención al cliente. En este contexto, reiteramos a la CRC que revise y valore el impacto negativo que tiene para la industria móvil la intervención directa en el precio por el acceso y uso de las redes móviles.

TELMEX (CLARO)

Solicita tener en cuenta los comentarios realizados por Telmex al Proyecto Regulatorio sobre medidas complementarias para provisión de contenidos y aplicaciones, cuando se entre a desarrollar el tema de la "Revisión de las condiciones de acceso de los proveedores de contenidos y aplicaciones a las redes de telecomunicaciones".

Solicita precisar la necesidad de revisar y actualizar medidas para garantizar la neutralidad en internet. Lo anterior tomando en consideración que la medida fue expedida hace tan solo dos (2) años y no conocemos sobre fallas en este mercado.

Respuesta CRC/

Inicialmente, es importante recordar que el proyecto "Condiciones de prestación de servicios a través de Internet" propuesto en el borrador de Agenda Regulatoria, tiene tres objetivos: (i) Identificar potenciales medidas complementarias que se deben establecer con el fin de garantizar el desarrollo y prestación de servicios sobre Internet, (ii) Revisión de las condiciones de acceso de los proveedores

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 36 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

de contenidos y aplicaciones a las redes de telecomunicaciones y (iii) Revisar las medidas regulatorias adoptadas para garantizar la neutralidad en Internet y actualizarlas en caso de ser necesario.

Frente al llamado que hacen la **CCCE**, **COMCEL** y **TELMEX** sobre la inconveniencia de modificar las medidas regulatorias relacionadas con Neutralidad en Internet, por cuanto fueron expedidas en 2011, esta Comisión aclara que la revisión que se propone busca por una parte evaluar si efectivamente con ellas se garantiza la neutralidad en Internet o si se requieren acciones adicionales desde la regulación con tal finalidad.

Con respecto a los comentarios de **AVANTEL**, **COLOMBIA MÓVIL**, **COMCEL** y **TELEFONICA**, en los que hacen referencia al proyecto regulatorio "Promoción de servicios financieros sobre redes móviles y medidas complementarias para provisión de contenidos y aplicaciones" y manifiestan que es inconveniente equiparar las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones de los proveedores de contenidos y aplicaciones con las condiciones de acceso de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, se precisa que actualmente la CRC se encuentra analizando las observaciones y comentarios específicos que realizó el sector a la propuesta regulatoria producto de dicho proyecto y procederá a realizar los ajustes que sean del caso para expedir las medidas regulatorias requeridas. Por tanto, será en el marco del proyecto "Promoción de servicios financieros sobre redes móviles y medidas complementarias para provisión de contenidos y aplicaciones" que la CRC se pronuncie sobre la aparente equiparación de condiciones entre PCA y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Ahora bien, ante la solicitud de la **CCCE**, de excluir de la Agenda Regulatoria 2014 la revisión de las condiciones de acceso de los PCA a las redes de telecomunicaciones, por cuanto recientemente la Comisión adelantó su revisión dentro del proyecto "Promoción de servicios financieros sobre redes móviles y medidas complementarias para provisión de contenidos y aplicaciones", se acoge la petición de la **CCCE**.

De otra parte, frente a la solicitud de **DIRECTV** de adelantar un estudio específico para establecer medidas regulatorias que garanticen la protección de los derechos de los titulares del contenido, en la prestación de servicios sobre internet y ante lo manifestado por **ETB** en relación con ampliar el alcance de proyecto para revisar las barreras que se presentan en la prestación de otros servicios de valor agregado, se precisa que efectivamente el principal objetivo del proyecto propuesto por la CRC es identificar potenciales medidas complementarias que se deben establecer con el fin de garantizar el desarrollo y prestación de servicios sobre Internet. Por lo tanto se considera pertinente contar con un estudio que permita establecer los focos de atención de la regulación (dentro de los cuales puede estar la neutralidad en Internet y la protección de los derechos de autor) y no asociado a un proyecto regulatorio como tal.

En tales condiciones este proyecto será excluido de la Agenda Regulatoria 2014. Cabe mencionar, que como parte del objetivo estratégico de la CRC de promover el desarrollo de servicios, contenidos y aplicaciones, en el año 2014 se desarrollará el proyecto "Condiciones regulatorias en materia de Ciberseguridad" al que se hace referencia en el numeral 2.1.3. del presente documento.

2.5. Información sectorial

2.5.1. Revisión y Actualización de los regímenes de reporte de información (Telecomunicaciones, TV y Postales)

ASOMÓVIL

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 37 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

El tema de los reportes de información se ha vuelto un punto complejo para los proveedores de servicios, por lo cual es importante que la revisión se realice mediante la metodología de mesas de trabajo con las compañías, para tener insumos de primera mano sobre las problemáticas asociadas a dichos reportes, que comprenden desde el mismo cargue de la información hasta el análisis y evaluación de su periodicidad y de la utilidad de los mismos.

Lo que se observa en la práctica es que con la formulación de los proyectos regulatorios, se requiere a los proveedores de redes y servicios nueva información, adicional a la que se reporta a través de los formatos, con lo cual se hace necesario que se evalúe sobre la necesidad de la información requerida por algunos formatos.

AVANTEL

Ante las constantes dificultades para el cargue de la información en los sistemas establecidos para el efecto, AVANTEL estima necesario que la CRC adelante las adecuaciones necesarias en el SIUST para que los proveedores puedan reportar la información sin inconvenientes y de manera oportuna.

Adicionalmente, se requiere que en virtud de lo dispuesto en el artículo 4.1 de la Resolución 3484 de 2012 del Ministerio de TIC "Por la cual se crea el Sistema de Información Integral COLOMBIA TIC y se dictan otras disposiciones" se realice una revisión integral de la información que debe ser reportada a todas las autoridades del sector, con el fin de evitar duplicidad de la misma y reprocesos para la generación de la información a cargo de los proveedores, en concordancia con lo establecido en el artículo 9 del Decreto 19 de 2012²⁸.

COMCEL (CLARO)

Menciona que desde la expedición de la Ley 1341 de 2009, se han realizado innumerables propuestas unificadoras de reportes, una de las cuales la cual dio origen a la expedición de la Resolución 3496 de 2011 como unificadora de reportes de información de la CRC, sin embargo la misma ha sido modificada en más de cinco oportunidades en menos de dos (2) años. De otra parte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha expedido nuevos reportes de información, incluso duplicando la información requerida por la CRC. Por lo anterior, es necesario que exista comunicación entre las dos entidades, que evite generar cargas administrativas innecesarias.

Cada modificación realizada a los informes o un requerimiento adicional, genera altos impactos en la compañía, tanto por desarrollos técnicos, inversión, recursos disponibles y tiempo de implementación. (...)

Teniendo en cuenta todos los impactos que se desprenden del establecimiento de un nuevo reporte, así como la modificación de los actuales, solicita que cualquier análisis que se haga el respecto, tome en consideración los antecedentes generados con la multiplicidad de modificaciones realizadas y los lineamientos dados en la Ley.

DIRECTV

Considerando el proyecto regulatorio que la CRC ha iniciado en el último trimestre de 2013, con relación a la integración del servicio de televisión al régimen unificado de información, el cual pretende que los operadores de televisión en sus distintas modalidades empiecen a reportar

²⁸ Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 38 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

información periódica a la CRC, en la agenda de 2014 deberían incluirse un proyecto que aproveche el reporte que hacemos los operadores de las cifras.

En materia de televisión a la fecha el sector no cuenta con cifras desagregadas de usuarios por municipios así como de las tarifas que se cobra, cabeceras, planes, etc. La información que es reportada periódicamente a la ANTV y que ahora se reportará a la CRC debe ser publicada por el regulador para que sirvan de insumo a la industria y a la labor regulatoria. De igual manera dicho proyecto debería unificar los reportes a las entidades.

ETB

Considera que el proyecto "Revisión y Actualización de los regímenes de reporte de información" amerita un replanteamiento del cronograma de trabajo, dado 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.

Propone que se adelante para el segundo trimestre del año, en la medida que es evidente que la carga que hoy representa para los operadores los innumerables reportes de información que se deben presentar ante múltiples entidades del estado, supera en algunos casos su propia capacidad operativa, sin hacer referencia a los grandes recursos humanos, técnicos y económicos que se deben destinar para cumplir con toda estas obligaciones.

(...) cualquiera que sea el requerimiento de información, dicho ejercicio debe estar sujeto al cumplimiento de los principios de proporcionalidad y razonabilidad que determinen la obligación de suministrar información, en muchos casos sensible de las empresas.

(...) Es vital entonces que se cuente con una verdadera articulación entre las entidades gubernamentales que componen el sector, y que en los temas que componen la Agenda propuesta se abran espacios para que entidades tales como la SIC (en temas de usuarios, reportes de información e indicadores) o el MINTIC (gestión de espectro), realicen sus aportes y desarrollos concertados.

TELEFÓNICA (MOVISTAR)

Sugiere revisar el cronograma de este proyecto y publicar a inicios de 2014 la propuesta que modificará los reportes de información. Esto permitirá a las empresas por una parte contar con el suficiente tiempo para realizar las adecuaciones técnicas y administrativas necesarias para implementar los formatos de información; y por otra le facilitará al Regulador el proceso de transición hacia el nuevo esquema de información.

Solicita incluir en la Agenda Regulatoria de 2014 la revisión de los formatos de tarifas y de empaquetamiento (formato 5), debido a los inconvenientes técnicos y operativos que le ha generado a la empresa diligenciar estos reportes en los últimos trimestres.

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

TELMEX (CLARO)

Se debe dar aplicación a lo indicado por la Ley 1341 de 2009 en su artículo 15, respecto de contar con un Sistema Integrado de Información. Es necesario el trabajo armónico de todas las entidades del

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 39 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Gobierno para evitar duplicidad de información, reprocesos y cargas administrativas innecesarias a los agentes del sector.

Respuesta CRC/

Inicialmente, en lo que respecta a los comentarios de **ASOMÓVIL**, **COMCEL** y **ETB** relacionados con la carga e impacto que representa para los proveedores los requerimientos permanentes de información y las modificaciones que se realizan sobre éstos, se debe aclarar que precisamente esa situación fue una de las motivaciones de la CRC para incluir dentro de la Agenda Regulatoria 2014, el proyecto "Revisión y Actualización de los regímenes de reporte de información". Con este proyecto se busca balancear los requerimientos de información de acuerdo con las necesidades del sector y establecer reglas claras de validación y verificación de los reportes con el fin de disminuir el reproceso y retransmisión de información.

Ahora bien, sobre los comentarios de **AVANTEL**, **COMCEL**, **ETB** y **TELMEX**, relacionados con la necesidad de coordinar entre las entidades del sector los requerimientos de información a los proveedores, la CRC reitera que da estricto cumplimiento al principio de coordinación, de que trata el Artículo 6 de la Ley 489 de 1998, en virtud del cual las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales. En este sentido, es importante destacar que la coordinación entre entidades del sector TIC efectivamente se encuentra contemplada en el desarrollo y operación del Sistema de Información Integral – Colombia TIC, tal como se encuentra establecido en la Resolución MINTIC 3484 de 2012.

Así las cosas, para el proyecto el "Revisión y Actualización de los regímenes de reporte de información" la CRC adelantará la coordinación requerida con las demás entidades del sector, de acuerdo con lo definido en la mencionada resolución. Igualmente, tal como lo propone **ASOMÓVIL**, en el desarrollo de este proyecto, se adelantarán mesas de trabajo con los proveedores para identificar oportunidades de mejora en el sistema de información, así como también para validar y/o evaluar la pertinencia de las modificaciones a implementar.

En lo que respecta a la solicitud de **DIRECTV** de definir reportes con detalle por municipio, se informa que dentro del proyecto "Revisión y Actualización de los regímenes de reporte de información" efectivamente se tiene contemplado evaluar, frente a las necesidades de información del sector y de la diferentes entidades del gobierno, los formatos actualmente definidos para cada servicio, las variables que hacen parte de ellos y su nivel desagregación, con el fin de adecuarlos o ajustarlos a tales necesidades. En todo caso, es pertinente mencionar que en la revisión adelantada recientemente con la ANTV en la mayoría de los formatos fue contemplado el detalle de información por geografía.

En relación con la solicitud de **DIRECTV** de publicar la información del servicio de televisión para consulta del público en general, se precisa que unos resultados que se espera obtener, posterior a la mejora en la recolección y validación de la información, es la disposición oportuna y permanente de la información para el público en general.

Frente a lo manifestado por **TELFÓNICA**, en relación a la revisión y ajuste de los formatos 5, 6 y 30 a 35 de la Resolución CRC 3496 de 2011, se informa que efectivamente la CRC ha venido adelantando mesas de trabajo con los proveedores para su modificación y en la medida que lo considere pertinente efectuará la actualización de éstos de manera prioritaria. En todo caso, a través del proyecto "Revisión y Actualización de los regímenes de reporte de información" se adelantará la revisión integral de todos los formatos hasta ahora establecidos por la CRC y las demás entidades del sector.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 40 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Finalmente, en atención a la solicitud de **AVANTEL, ETB y TELEFÓNICA**, de adelantar o acelerar la fecha de ejecución de este proyecto, en la Agenda Regulatoria 2014, se programará la publicación de la propuesta regulatoria para el segundo trimestre del año.

3. PROPUESTAS DE PROYECTOS O ESTUDIOS ADICIONALES

3.1. Calidad en televisión comunitaria

DIRECTV

Propone la inclusión de un proyecto a través del cual se garantice la calidad en el servicio de televisión comunitaria, incluyendo a estos actores como sujetos de las obligaciones mínimas de prestación del servicio.

Al respeto precisa que dentro de las funciones atribuidas a la CRC también se contempló la de regular las condiciones de operación y explotación del servicio de televisión en lo que atañe a su configuración técnica, gestión y calidad, y utilización de las redes y servicios satelitales (literal C del numeral 5 Ley 182 de 1995); frente a lo cual consideramos prioritario en cumplimiento de tal asignación, reglamentar hacia dichos prestadores del servicio temas como: (i) la digitalización de redes como mecanismo para garantizar la calidad de la señal y la legalidad de las conexiones, (ii) el acceso a la infraestructura para la prestación (postería), (iii) la no utilización dentro de sus cabeceras de equipos terminales que sirven para la decodificación de señales audiovisuales protegidas y que no se encuentran autorizados en el país²⁹, además de los decodificadores de operadores del servicio en la modalidad satelital.

Considera importante también que la CRC cree un registro nacional o un inventario donde se enlisten los equipos (receptores y decodificadores) o terminales autorizados a través de los cuales es permitido captar y distribuir señales audiovisuales (incidentales o codificadas). Ello promovería no solo la calidad de la señal que se emita hacia los suscriptores de servicios de TV comunitaria sino también, contribuiría a disminuir las prácticas de ilegalidad que se presentan en la industria como son la retransmisión no autorizada de contenidos a través de equipos satelitales de operadores de TV paga y/o el uso de equipos FTA con capacidad decodificadora.

Este tipo de prácticas ilegales se han convertido en un actor más del mercado, que sin acciones decididas desde el punto de vista del regulador genera distorsiones y pérdidas hacia el Estado, pues son usuarios que no se reportan al mismo³⁰

Respuesta CRC/

En relación con la propuesta de **DIRECTV** de incluir un proyecto enfocado a establecer reglas específicas de calidad para el servicio de televisión comunitaria, es importante precisar que actualmente, como parte de la ejecución de la Agenda Regulatoria 2013, la Comisión se encuentra desarrollando el proyecto "Calidad en la prestación de servicios de TV". El objetivo de este proyecto es "Determinar las condiciones de calidad aplicables a la prestación del servicio de televisión, en sus diferentes modalidades de cara a garantizar condiciones adecuadas para todos los usuarios.

²⁹ Ver concepto ANTV contra equipos FTA en http://www.antv.gov.co/Documentos/130704-Concepto_EquiposFTA.pdf

³⁰ Los operadores de TV por suscripción en la modalidad cableada y satelital pagamos a la ANTV a título de compensación (componente fijo) el valor de USD\$1 por usuario por mes {\$1.850 pesos COL) y por el componente variable 0,3 USD por usuario por mes (\$674 pesos COL), más el IVA del 16% hacia la DIAN sobre el valor del servicio (en tarifa promedio de USD\$15 (\$29.702 pesos COL).

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 41 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Como se puede apreciar la actual revisión de condiciones de calidad en la prestación del servicio abarca las diferentes modalidades de prestación, dentro de ellas la televisión comunitaria. Al respecto, resulta importante recordar que los resultados del estudio que adelantó la CRC entre 2012 y 2013³¹, sobre el la televisión comunitaria en Colombia están siendo utilizados como insumo para diferentes proyectos que desarrolla la CRC, entre ellos el de calidad en la prestación del servicio de TV.

En este punto, resulta pertinente aclarar que este proyecto ha sido incorporado en la Agenda Regulatoria 2014 y se estima que la correspondiente propuesta regulatoria será publicada para comentarios del sector en el segundo trimestre del año 2014.

Ahora bien, con respecto a la propuesta de elaborar un inventario de los equipos (receptores y decodificadores) o terminales autorizados a través de los cuales es permitido captar y distribuir señales audiovisuales (incidentales o codificadas), resulta pertinente acotar que si bien la elaboración de un registro de equipos autorizados para la recepción del servicio de televisión establecería condiciones para los operadores de televisión y usuarios, esto no lograría corregir las situaciones de captación ilegal del servicio de televisión.

Al respecto, resulta pertinente recordar que de acuerdo con lo establecido en la Ley 1507 de 2012, el ejercicio de la vigilancia y control sobre el servicio de televisión en todas sus etapas y modalidades de prestación se encuentra en cabeza de la Autoridad Nacional de Televisión – ANTV. Efectivamente, de acuerdo con sus facultades, la ANTV desarrolla actividades para combatir la ilegalidad en la prestación del servicio de televisión y tal como lo referencia DIRECTV, recientemente emitió un concepto sobre el uso indebido de equipos FTA con capacidad decodificadora en la prestación del servicio de televisión.

3.2. Cargos de Acceso en redes móviles

TELEFÓNICA (MOVISTAR)

Solicita extender el periodo de tiempo de la asimetría en los cargos de acceso móvil, hasta que definitivamente se corrijan las fallas de mercado que identificó la CRC en 2007, pero que aún no han modificado la posición de dominio.

En concordancia con recomendación de la OECD se debe revisar la extensión de los cargos asimétricos.

Respuesta CRC/

Frente a lo expresado por **TELEFÓNICA**, se precisa que la Comisión se encuentra actualmente adelantando el proyecto “Revisión de Cargos de Acceso de las Redes Móviles”, donde se analizan las condiciones del mercado mayorista de terminación de llamadas móvil – móvil y se evalúan alternativas de regulación acordes a las mejores prácticas internacionales (incluido la OECD), a las recomendaciones de la literatura especializada y a los hechos nuevos identificados en el mercado por parte de la CRC.

En esta medida todo lo relativo a la regulación sobre el “Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil – móvil” se dará a conocer en las conclusiones del mencionado proyecto.

³¹ Ver documento “Condiciones regulatorias asociadas a la prestación del servicio de televisión comunitaria” publicado en la página de la CRC el 20 de marzo de 2013 (<http://www.crc.com.gov.co/index.php?idcategoria=65231&download=Y>)

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios		Cód. Proyecto: 12000-2-1		Página 42 de 55	
		Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación	Fecha revisión: 23/12/2013	
			Relaciones Gobierno y Asesoría	Revisión No. 0	
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013					

3.3. Compartición de infraestructura

TELEFÓNICA (MOVISTAR)

Las comisiones de regulación no actúan de manera coordinada en lo que se refiere al diseño e implementación de las normas tendientes a garantizar la compartición de infraestructura.

(...) recientemente se evidenció la necesidad de adelantar una serie de actividades regulatorias tendientes a armonizar la aplicación de la resolución CREG 063 de 2013, y la resolución CRC 4245 de 2013, y de esta forma evitar la suspensión del servicio de comunicaciones en los eventos en que no es posible cumplir con los plazos previstos por la resolución de la CREG, en lo que respecta a la adecuación de las redes de comunicaciones atendiendo la normativa eléctrica.

Considera que la CRC en el 2014 debe continuar con las labores de coordinación regulatoria con la CREG, con el propósito de evitar la interrupción o afectación en la prestación del servicio de comunicaciones en los eventos en que los operadores de red eléctrica obliguen a los PRST a desinstalar la infraestructura de telecomunicaciones en perjuicio de los usuarios.

TELMEX (CLARO)

Sugiere incluir los siguientes temas y/o proyectos en la Agenda Regulatoria 2014:

(i) Regulación para permitir el uso de infraestructura estatal y privada. Una regulación para aplicar las políticas de VIVE DIGITAL en cuanto a las facilidades y condiciones para compartir la infraestructura municipal, concesiones y privados. Se plantea como objeto "Facilitar los medios para la ampliación de redes a nivel intermunicipal aumentando la cobertura propuesta por los planes del MINTIC".

(ii) Definir una regulación complementaria a la normas de la CREG y CRC para la obligación sobre el alquiler de infraestructura de la red eléctrica sin restricciones por conciliación de inventarios y/consumos. Se plantea como objeto "Fomentar la inversión en la expansión de red nacional como apoyo a los planes del MINTIC".

Respuesta CRC/

Inicialmente, es importante recordar que en cumplimiento del artículo 57 de la Ley 1450, la CREG y la CRC de manera coordinada desarrollaron el proyecto "Utilización de Infraestructura del sector de energía eléctrica para la provisión de servicios de TIC en Colombia". Tanto la consulta sectorial adelantada, como la propuesta regulatoria, así como la medidas regulatorias establecidas a través de las resoluciones CREG 063 de 2013 y CRC 4245, fueron elaboradas de manera conjunta por las dos entidades.

Con respecto a la sugerencia de **TELMEX** de incluir en la Agenda Regulatoria 2014, un proyecto tendiente a establecer medidas regulatorias en el uso de infraestructura estatal y privada, resulta pertinente recordar que en el año 2010 y el primer semestre de 2011, la CRC desarrollo del proyecto regulatorio denominado "Utilización de infraestructura y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones" a través del cual se adelantó un análisis de la factibilidad de la infraestructura de otros sectores para su utilización en el despliegue de redes de telecomunicaciones, encontrando que el sector de energía eléctrica posee la infraestructura más viable de utilización en el corto plazo, en la medida que presenta altos índices de cubrimiento, continuidad, capilaridad y

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 43 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

facilidades de instalación de redes de telecomunicaciones, aspectos que no fueron reflejados por otros sectores.

Ahora bien, sobre la situación particular planteada por **TELEFONICA** de armonizar la aplicación de las mencionadas resoluciones y la sugerencia de **TELMEX** de definir normas complementarias entre la CREG y la CRC, se precisa que las dos Comisiones se encuentran abiertas a escuchar los planteamientos presentados por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica y en el caso que fuera necesario podrían adelantarse los ajustes normativos que llegasen a ser necesarios en cada sector, para facilitar los acuerdos de compartición de infraestructura en beneficio de los dos sectores.

Ahora bien, dado que recientemente a través de la Ley 1682 de 2013³², se establecieron medidas para la protección, reubicación o traslado de activos y redes en el desarrollo de proyectos de infraestructura de transporte, que involucran a los proveedores de redes de servicios de telecomunicaciones, esta Comisión adelantará una revisión de dichas condiciones con el fin de establecer si se requiere alguna modificación o desarrollo regulatorio.

3.4. Competencia en el sector postal

CARLOS LOPEZ VELEZ

La Ley postal de 2009 le dio una orden a la CRC de promover la competencia en el sector postal, luego en la agenda de regulación de 2013 se indicó que se iban a tomar decisiones de regulación frente al sector postal y en especial las irregularidades y fallas que en la competencia le está generando el operador postal de propiedad del Gobierno a los demás operadores que le compiten, mediante prácticas que debe prevenir la CRC ejerciendo sus responsabilidades de Ley, por lo que no se entiende como esa Comisión no haya tomado una decisión de ese tema o como menos no anuncie en su borrador de agenda que va a tomar decisiones para prevenir los problemas que se presentan en la competencia para las empresas de mensajería y ocasionados por el operador postal oficial, y se solicita que se incluya este tema como proyecto de la agenda para 2014. (...)

Respuesta CRC/

Primero que todo debe aclararse que en desarrollo de la Agenda Regulatoria del año 2013, la CRC se encuentra adelantando el proyecto "Revisión del mercado de mensajería" el cual tiene por objeto analizar la evolución del mercado de mensajería, observando condiciones de prestación del mismo desde la oferta y la demanda, con el fin, en caso que sea necesario, de adoptar medidas desde el punto de vista regulatorio, respecto del servicio.

Ahora bien, en el desarrollo de este proyecto se identificó que persisten algunas debilidades en la información sectorial (provista por los operadores de servicios postales), lo cual ha demandado que la CRC concentrara esfuerzos en mejorar la calidad de la misma.

Así las cosas, tal como se informó en la modificación de la Agenda Regulatoria 2013, se prevé que en el primer trimestre de 2014 se tendrán los resultados de los análisis sobre el mercado de mensajería. Adicionalmente, dentro de la Agenda Regulatoria 2014, en el marco de proyecto de Información Sectorial se prevé adelantar acciones para mejorar la información que proveen los operadores postales al Sistema de Información Integral.

³² Por la cual se adoptan medidas y disposiciones para los proyectos de infraestructura de transporte y se conceden facultades extraordinarias.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 44 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

3.5. Compilación normativa

DIRECTV

La extinta CNTV contaba con una cantidad considerable de normas y prohibiciones distribuidas en varios acuerdos que a la fecha no se han unificado y que incluso, algunos siguen vigentes a pesar de tener normas posteriores que los modifican. Al respecto, consideramos que la CRC con miras al ejercicio de la regulación del sector encomendada y en aras de buscar la coherencia y mantener la seguridad jurídica, debe intervenir a través de la estructuración de un compilado normativo en materia de televisión que abarque dichas normas frente a la realidad del mercado.

TELMEX (CLARO)

Es necesario trabajar en una norma que permita la compilación de la regulación expedida por la CRC y evite la dispersión normativa

Respuesta CRC/

Inicialmente, es importante mencionar que la CRC desde hace varios años, dentro de las actividades continuas que desarrolla, efectúa la actualización y/o compilación³³ de las resoluciones que son modificadas y adicionalmente, de manera expresa en las resoluciones que expide precisa los artículos y resoluciones que son modificadas con ocasión de la nuevas medidas.

En lo que respecta a la compilación de la normatividad del servicio de televisión, esta Comisión encuentra pertinente su elaboración. Sin embargo, no se considera necesaria la inclusión de un proyecto específico en tal sentido dentro de la Agenda Regulatoria 2014, por tanto dicha labor será abordada dentro de los diferentes proyectos de temas de TV que desarrolle la CRC en el 2014.

Cabe mencionar que la CRC, en relación con las normas sobre el servicio de televisión que fueron expedidas por la CNTV, en cada uno de los proyectos relacionados con el servicio de televisión (que ha desarrollado o se encuentra desarrollando) ha efectuado la identificación de la normatividad legal y regulatoria vigente.

3.6. Definición del servicio de Banda Ancha

CAMARA COLOMBIANA DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES (CCIT)

Propone revisar la actual definición regulatoria de Banda Ancha para el servicio de acceso a Internet.

Argumenta que uno de los puntos fundamentales para mejorar la calidad en los servicios de Internet es la velocidad que está siendo ofrecida en el mercado. Las ofertas que se encuentran en este momento en el mercado están siendo construidas teniendo en cuenta la definición de Banda Ancha que actualmente está en 1 Mbps.

Precisa que es de gran importancia tener en cuenta que el uso de nuevas aplicaciones de manera satisfactoria está determinado en gran parte por la velocidad de acceso con la que puede contar un usuario de Internet. Al hablar de usuarios de banda ancha, éstos deben tener la capacidad apropiada

³³ Ver página web de la CRC: <http://www.crcm.gov.co/?idcategoria=61449>

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 45 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

para realizar descargas con alto contenido de multimedia y utilizar aplicativos interactivos, los cuales día a día son más comunes.

La industria considera preciso que se abra la discusión en torno a la necesidad de subir la velocidad en la definición de Banda Ancha, ya que al adoptarse una nueva definición en este sentido, se generarán muchas ventajas tanto para la industria como para sus usuarios, lo que se traduce necesariamente en un avance significativo para los desarrollos tecnológicos y de otras áreas de la economía del país.

CESAR GOMEZ JARAMILLO

(...) la CRC considera banda ancha en Colombia como un mega de velocidad y desde hace más de 3 años no se actualiza o sube esa definición al menos a 2 o 4 megas, (...) se debe velar por los usuarios y darles instrumentos idóneos para usar y aprovechar las TIC, no sólo para aplicaciones sencillas sino para realmente hacer uso intensivo de las tecnologías, para video conferencias, descargas de videos y películas, promoviendo el teletrabajo (...).

Solicita que en pro de la protección de los usuarios incluir un proyecto para que se incremente y se dé la actualización de la definición de banda ancha urgentemente.

CARLOS LOPEZ VELEZ

(...) gran parte de las empresas de comunicaciones de servicios de internet ofrecen velocidades de 2, 3 y más megas, lo cual está muy bien para que los consumidores no se limiten a leer el periódico y enviar correos sino para ver videos y hacer conferencias de trabajo o charlas personales sobre internet, al revisar lo que la CRC ha definido en su regulación como banda ancha se encuentra que solo tiene esa definición en 1 mega desde el 2010 lo cual es irreal y no corresponde a lo que están ofreciendo los operadores y a los que los consumidores necesitan (...) Solicita que se incluya ese tema como proyecto de la agenda para 2014. (...)

Respuesta CRC/

Inicialmente, es importante destacar que la actual definición regulatoria de Banda Ancha corresponde a una medida que busca la protección del usuario frente a las diferentes ofertas tarifas del servicio de acceso a Internet. En este sentido en la regulación se establece que los planes de acceso a Internet ofrecidos bajo el término de banda ancha deben corresponder a velocidades iguales o superiores a 1 Mbps de velocidad de bajada y a 512 Kbps de velocidad de subida. No obstante este tope mínimo regulatorio, los proveedores realizan ofertas del servicio de acceso a Internet con velocidades superiores y es por ello que al final del segundo trimestre de 2013 la velocidad promedio de las conexiones residenciales a Internet se encontraba en el orden de 2,8 Mbps³⁴.

Ahora bien, frente a la preocupación que manifiesta la CCIT, sobre la calidad en el servicio de Internet, se aclara que durante el año 2013 la CRC ha monitoreado los indicadores de calidad definidos en la Resolución 3067 de 2011³⁵ y dentro de la Agenda Regulatoria 2014 se tiene contemplado el desarrollo de un proyecto con el fin de identificar e implementar modelos de medición de la calidad basados en la experiencia del usuario. Adicionalmente, en lo que respecta a la calidad que deben suministrar los proveedores a los usuarios de precisa que en el régimen de protección de los derechos de los usuarios se tiene contemplada la obligación de suministrar sobre las conexiones

³⁴ Ver documento "Reporte de Industria 2013" publicado en la página web www.crcm.gov.co

³⁵ Actualizada por la Resolución 4000 de 2012.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 46 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

de Internet la velocidad efectiva que fue contratada por el usuario, es decir, que los proveedores no pueden disminuir la velocidad contratada por el usuarios, especialmente en aquellos planes ofertados bajo la categoría de ilimitados.

Finamente, es importante acotar que la actual definición de banda ancha en Colombia contempla velocidades superiores a las aceptadas en otros países e inclusive por la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT y la OECD, donde una conexión de banda ancha es reconocida a partir de 256 Kbps.

3.7. Fibra óptica al hogar y Redes de Nueva Generación

ETB

El despliegue de redes de Nueva Generación (NGN2) es esencial para asegurar la competitividad del país. ETB es consciente de la importancia que tienen estos avances para posibilitar que se cuente con infraestructuras capaces de proporcionar los servicios de telecomunicaciones que demanda la nueva economía digital.

El marco regulatorio actual no fomenta adecuadamente el despliegue de esta clase de redes ni proporciona suficientes incentivos para su despliegue a gran escala. El marco regulatorio, no tiene unas reglas claras que determinen las potenciales obligaciones o condiciones que deban enfrentar en el futuro los operadores que desplieguen tales redes y, sobre todo, no incorpora un tratamiento lo suficientemente diferenciado entre la regulación de las nuevas redes de FTTH – todavía por construir - y la regulación de las redes tradicionales.

(...) en la práctica internacional se observa claramente cómo los organismos reguladores prefieren abordar la problemática del despliegue de redes de fibra óptica al hogar de forma integral, y no como un conjunto de iniciativas separadas.

(...) solicita incorporar en la Agenda Regulatoria de 2014 un proyecto de Regulación de redes fijas de acceso de muy alta capacidad que aborde de manera integral todos los aspectos específicos de la regulación y que persiga la configuración de un marco regulatorio a largo plazo, estable, coherente y que provea los incentivos adecuados al despliegue de estas redes fijas de acceso, cuyos beneficiados no sólo son los agentes del mercado sino los usuarios que se verán beneficiados con el despliegue masivo que de infraestructura que mejorará sustancialmente su experiencia de servicio.

Se hace mención del caso español, donde la CMT ha desarrollado una Pre-consulta pública sobre la futura regulación de la fibra óptica y la opinión del sector acerca de la nueva regulación que se aplicará en los próximos años (2014 -2016) a las redes de Nueva Generación (NGN) en España.

Respuesta CRC/

Inicialmente, es importante mencionar que uno de los objetivos que se planteó dentro del proyecto “Compartición de Infraestructura en Telecomunicaciones”, en el borrador de la Agenda Regulatoria 2014, fue la revisión de las condiciones de compartición de la red de acceso en redes fijas. Sin embargo, a partir de las observaciones del sector se ha reconsiderado el alcance del proyecto excluyendo lo relacionado a la red de acceso en redes fijas.

A pesar del ello, la CRC considera necesario evaluar las condiciones de compartición de las redes fijas y en tal sentido en el 2014 adelantará un estudio con el fin de identificar aquellos aspectos que

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 47 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

requieren medidas de parte del regulador para facilitar dicha compartición, reducir barreras de entrada al mercado e incrementar la competencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el marco de la mencionada evaluación de las condiciones de compartición de redes fijas, se identificarán las potenciales medidas regulatorias que se deben implementar para facilitar el desarrollo de las redes NGA que incluyen FTTH.

En todo caso, en relación con el comentario de falta de normatividad relacionada con redes de acceso en redes fijas, es importante recordar que las actualmente las condiciones de acceso y uso por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones a la red interna de telecomunicaciones ubicada en los bienes inmuebles se encuentran definidas en la Resolución CRC 3499 de 2011. Adicionalmente, a través de la Resolución CRC 4262 de 2013, fue establecido el reglamento técnico en materia de instalación de redes de telecomunicaciones – RITEL- para los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal que será exigible a nuevas construcciones que obtengan su licencia de construcción a partir del 18 de enero de 2014.

3.8. Monitoreo regulatorio mercados relevante - Valle de Aburrá -Actuación Administrativa UNE

CARLOS LOPEZ VELEZ

Dado que la CRC está actuando sobre la empresa paisa UNE por posición dominante en Antioquia (...) solicita que la Comisión incluya un proyecto de la agenda 2014 que lleve a la decisión de ese estudio o actuación imponiendo las reglas a ese operador como dominante en Antioquia y que protejan a los usuarios, (...)

COMCEL (CLARO)

A la fecha, se desconoce el resultado del seguimiento realizado sobre la posición de dominio en el Valle de Aburrá, y el contenido de las medidas regulatorias que se deberán adelantar. Solicita incluir este tema en la Agenda Regulatoria de 2014.

TELMEX (CLARO)

Se debe armonizar la regulación respecto a los resultados respecto del monitorio de los Mercados Relevantes en el Valle de Aburrá.

Respuesta CRC/

Efectivamente, actualmente la Comisión de Regulación de Comunicaciones se encuentra adelantando una actuación administrativa de carácter particular y concreto en contra de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. con el objetivo de determinar, desde la perspectiva de regulación ex ante, la situación específica de competencia en algunos de los mercados minoristas de datos (acceso a Internet de Banda ancha) con alcance municipal, en los segmentos residencial y corporativo del Valle de Aburrá, para que en caso de identificar problemas de competencia, adoptar las respectivas medidas regulatorias diferenciales frente a tal proveedor para corregirlos.

Una vez la CRC cuente con los suficientes análisis y elementos de juicio emitirá su decisión al respecto. Ahora bien, dado que esta actuación administrativa corresponde a un análisis de competencia particular, no procede su incorporación en la Agenda Regulatoria 2014.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 48 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

3.9. Operadores Móviles Virtuales

ETB

Considera que dentro de los temas de la Agenda Regulatoria se debe incluir uno relativo al enfoque específico de la regulación frente a la realidad material que representa la operación de los Operadores Móviles Virtuales, en la medida que éstos actúan como consumidores de cierta capacidad de red que a su vez ha sido contratada a un operador de red, lo que permite concluir que existen escenarios disímiles para uno y otro, que no pueden ser equiparados, sino que debe otorgársele un tratamiento que verdaderamente refleje la interacción que cada uno de ellos tiene con los usuarios. Así, como consecuencia de una regulación que carece de ese reconocimiento, se desincentiva el desarrollo y acrecentamiento de operadores móviles virtuales en Colombia, con la consecuencia nefasta de impedir una rápida y eficaz masificación de TIC.

UFF MÓVIL

Sugiere incluir un proyecto de norma que incorpore y atienda las particularidades que se han identificado en el transcurso de los últimos tres (3) años que permitan la permanencia y el fomento de esquemas de operación móvil virtual en Colombia.

La CRC en sus textos de proyectos normativos ha reconocido que el alcance de las obligaciones debe atender la condición inherente de operador móvil virtual, sin que a la fecha se tenga una norma específica que identifique estos temas especiales como son, entre otros, el régimen especial de reportes a las autoridades, mediciones de calidad, compensaciones a los usuarios por depender de las inversiones que realice el operador de red, régimen y relación contractual con el operador de red en temas como exclusividades, traslado de eficiencias en costos por medidas regulatorias, etc.

Respuesta CRC/

En atención a la propuesta hecha por **ETB** y **UFF MÓVIL**, de incluir dentro de la Agenda Regulatoria 2014 un proyecto encaminado a revisar y ajustar las actuales obligaciones regulatorias que deben cumplir los Operadores Móviles Virtuales –OMV, de acuerdo con los argumentos expuestos de las asimetrías que se presentan entre los operadores móviles virtuales y los operadores de red, dentro de la Agenda Regulatoria 2014 se adelantará un proyecto enfocado a generar un marco integral destinado a las condiciones de los OMV de manera que se promueva aún más el desarrollo de la operación móvil virtual y por ende la competencia en los mercados que involucran servicios de comunicaciones móviles.

3.10. Peso máximo en objetos de mensajería expresa

CARLOS LOPEZ VELEZ

La Ley postal del 2009 le dio una orden a la CRC de regular el peso máximo que debe tener los objetos que hacen parte del servicio de mensajería, encontramos que hace dos o tres años ese organismo anuncio que iba a estudiar ese tema y a tomar decisiones y luego informo a los interesados del sector postal que no contaba con información suficiente para tomar esa decisión. (...) solicita que se incluya este tema como proyecto de la agenda para 2014 no solo para cumplir la Ley sino porque luego de dos o tres años de levantar información postal no hay justificación para dejar de hacerlo,

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 49 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

especialmente dados los efectos en la competencia que ese tipo de decisiones genera para el mercado postal.

Respuesta CRC/

Durante el año 2011 la CRC adelantó el proyecto "Definición de peso máximo para el servicio de mensajería expresa en Colombia" del cual derivó una propuesta regulatoria que fue presentada para comentarios del sector el agosto 22 de 2011, en la cual se propuso preliminarmente establecer el peso máximo en 2 kg. Sin embargo, en la instancia de decisión se consideró pertinente no introducir modificaciones a la regulación respecto del peso máximo del servicio de mensajería expresa. Las observaciones que se recibieron en su oportunidad y la posición de la CRC en relación con cada una de ellas se encuentra consignada en el documento de conclusión del proyecto, el cual puede ser consultado en el siguiente URL:

<http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=62685&download=Y>.

Teniendo en cuenta que las condiciones, en que se dio cierre al mencionado proyecto no han cambiado, inclusive aún se tiene dificultades con el reporte de información de los operadores de servicios postales, no se considera pertinente establecer dentro de la Agenda Regulatoria 2014 un proyecto para modificar el peso máximo de mensajería expresa definido en la Ley 1369 de 2011.

3.11. Portabilidad numérica en telefonía fija

CARLOS LOPEZ VELEZ

Se extraña que no haya tomado decisiones o como menos no anuncie en su borrador de agenda que va a tomar decisiones en beneficio de los consumidores, al obligar a ejecutar el sistema de portabilidad del número para la telefonía fija y que así podamos cambiarnos de operador con libertad y sin perder el número que tenemos asignado y con el cual nos identifican, cuando desde hace años la CRC ya adelantó actividades y gestiones para eso y al final encontramos que decidió no implementarla (hace 3 años) bajo argumentos que hoy ya no existen, (...) solicita que se incluya ese tema como proyecto de la agenda para 2014. (...)

Respuesta CRC/

Tal como se indicó en el numeral 1.6 del presente documento, en lo que respecta a la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fijas, es importante recordar que con ocasión de los estudios y discusiones sectoriales adelantadas por la CRC de manera posterior a la expedición de la Ley 1245 de 2008, se identificó que no era viable económicamente establecer tal obligación a los proveedores del servicio de telefonía fija, puesto que demandaba grandes inversiones por parte de las empresas que se encontraban en un mercado en contracción. En todo caso en su oportunidad se indicó sobre la posibilidad de adelantar nuevos análisis, dependiendo de los nuevos desarrollos tecnológicos y comportamiento que registrado por mercado.

Así las cosas, se informa que en el año 2014 la CRC iniciará un nuevo estudio para determinar la pertinencia de implementar la portabilidad en el servicio de telefonía fija, pero no es contemplado como un proyecto regulatorio susceptible de incluirse en la Agenda 2014.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 50 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

3.12. Prescripción para LD

CARLOS LOPEZ VELEZ

Se extraña que no haya tomado decisiones o como menos no anuncie en su borrador de agenda que va a tomar decisiones en beneficio de los consumidores, al obligar a ejecutar el sistema de prescripción de larga distancia y que así podamos los ciudadanos elegir con libertad y según nuestra voluntad a la empresa que queremos para hacer esas llamadas, cuando desde hace años la CRC había prometido implementar esa facilidad y adelanto actividades y gestiones para ello y al final encontramos que decidió parar ese proceso bajo argumentos que hoy ya no existen. Solicita que se incluya ese tema como proyecto de la agenda para 2014. (...)

Respuesta CRC/

En relación con este comentario, se aclara que dentro de los proyectos que se encuentra desarrollando la CRC como parte de la Agenda Regulatoria de 2013, se encuentra el proyecto "Implementación de la prescripción para la marcación de LD", a través del cual se reanudaron las actividades de implementación de la prescripción, con miras a garantizar la paridad del discado en las comunicaciones de larga distancia en el país.

Si bien a la fecha aún no se tiene un resultado concluyente de este proyecto, es importante mencionar que ya se han adelantado diferentes análisis respecto de la viabilidad técnica y económica de establecer la obligación de prescripción LD. Por tanto, este proyecto se continuará adelantando durante el 2014.

3.13. Protección de la Red y sus elementos.

TELMEX (CLARO)

Se requiere promover una regulación para la protección de la red y sus elementos tanto para el hurto como para el vandalismo, con el objeto de mitigar el impacto sobre el servicio mediante la disminución de los hurtos tanto de red como de los elementos y equipos sobre la misma.

Respuesta CRC/

En cuanto a este tema en particular, la CRC entiende y comparte la preocupación de los actores del mercado de las comunicaciones sobre las grandes pérdidas que se pueden generar, con los daños ocasionados en las redes y deterioro en la calidad de los servicios, debido al hurto de equipos activos, pasivos, y en general el vandalismo que las pueda afectar, sin embargo la CRC no posee la competencia para pronunciarse sobre este tema y expedir propuestas regulatorias, no obstante la CRC siempre está y estará dispuesta para trabajar con las Entidades competentes³⁶ en pro del beneficio del usuario y de los proveedores con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de las comunicaciones en el país.

³⁶ En el año 2012 la CRC prestó apoyo en la estructuración de las medidas tendientes a mitigar el hurto de infraestructura de toda clase servicios públicos domiciliarios, así como a la restricción de la exportación de chatarra y otras medidas que permitieran de manera efectiva hacer frente a esta problemática.

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 51 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

3.14. Revisión del Régimen de Homologación de Equipos Terminales

AVANTEL

Teniendo en cuenta la evolución tecnológica y la gran variedad de equipos terminales existentes en el mercado, se considera conveniente que la CRC adelante una revisión del régimen de homologación, con el fin de adecuar las exigencias y requisitos necesarios para efectos de que los terminales se adapten a los estándares e indicadores de calidad actuales y especialmente, permitan la interoperabilidad entre las redes de distintos proveedores.

De otra parte, es necesario que la regulación introduzca una prohibición expresa para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones no puedan exigir requisitos de homologación de equipos adicionales a los establecidos en la regulación de la CRC, lo cual puede constituirse como una barrera de entrada.

Respuesta CRC/

Al respecto, se debe recordar que dentro de los proyectos que actualmente adelanta la CRC, como parte del desarrollo de la Agenda Regulatoria 2013, se encuentra el proyecto "Normas técnicas y requisitos para la homologación de equipos terminales", el cual tiene por objeto expedir una regulación actualizada en relación con la homologación de equipos terminales.

En este sentido, la CRC durante el 2013 adelantó la revisión de las normas y requisitos exigibles para la homologación de equipos terminales de datos que se conectan a redes móviles 3G y 4G, así como el procedimiento de homologación en lo que respecta a los formatos de solicitud y las herramientas utilizadas para el trámite de homologación, lo que incluye la consulta en línea de los certificados de cumplimiento expedidos por los laboratorios que se encuentran registrados ante la FCC y la UE.

La propuesta regulatoria producto de la mencionada revisión próximamente será puesta a consideración del sector y en este espacio se analizarán las propuestas que al respecto presenten los diferentes grupos de interés.

3.15. Medidas para el control de equipos terminales ilegales.

NOKIA

Se requiere adoptar las medidas necesarias para controlar y evitar la comercialización de teléfonos falsos o de mala calidad, con el fin de proteger a los usuarios finales y de poner en condiciones de libre y leal competencia a los fabricantes que cumplen a cabalidad con la ley. Esas medidas también deben comprender la eliminación de los potenciales y reales efectos nocivos que éstos teléfonos generan en la salud de los consumidores como consecuencia de los materiales y sustancias peligrosas de los que están fabricados y que resultan perjudiciales para la salud humana y el medio ambiente.

(...) Adicionalmente, se requiere asegurar la integridad del proceso de asignación de IMEIs más aún cuando muchos países se encuentran utilizando dichos números para diversos propósitos como el control y lucha contra el hurto de teléfonos celulares. Es crítico disponer de las medidas para asegurar que solo compañías operando dentro de la legalidad tengan la posibilidad de ser asignatarios de IMEIs.

(...) se requiere también acompasar los procesos de homologación con los procesos de importación de equipos, en el entendido que para poder ser efectivos en la lucha institucional y sectorial contra el ingreso al país de equipos falsos y contra el hurto de terminales, se necesita que las entidades del Estado relacionadas con éstos temas, acuerden que al momento de la importación de cualquier equipo terminal se exijan los respectivos certificados de homologación previamente definidos por la CRC, así como la autorización o certificación de relación comercial contrato con el fabricante de los terminales móviles para que sean comercializados por quien se encuentre realizando el proceso de importación al país.

Propone incluir un nuevo proyecto en el que se realice la revisión de las condiciones de comercialización, activación y competencia en el mercado de equipos terminales, en particular de terminales móviles, cuyos objetivos sean:

- 1) Investigar y determinar cuál es el número de teléfonos ilegales (falsos o de calidad deficiente) en las redes de los operadores móviles. Esto implicaría la identificación de teléfonos con IMEIs clonados y duplicados.
- 2) La participación de la CRC en los comités de trabajo de la ITU relacionados con teléfonos falsos y de calidad deficiente.
- 3) La adopción de medidas regulatorias para impedir la comercialización y activación/permanencia en las redes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, de equipos terminales ilegales.

Respuesta CRC/

Con respecto a la propuesta de **NOKIA**, de incluir dentro de la Agenda Regulatoria 2014, un proyecto relacionado con el mercado de terminales móviles a través del cual se determine el número de teléfonos ilegales activos en las redes de los proveedores móviles y se adopten medidas para evitar la comercialización de tales tipos de terminales (falsos, no homologados, clonados y duplicados), es necesario aclarar que si bien la Comisión tiene la facultad legal de reglamentar las condiciones técnicas que deben cumplir los equipos que se conectan a las redes de comunicaciones del Estado, no es competente para establecer requisitos y condiciones asociadas a la importación y comercialización de bienes al territorio nacional, incluyendo equipos terminales móviles.

Sin embargo, frente a la preocupación manifestada de la utilización de equipos terminales ilegales en las redes de telecomunicaciones móviles, es pertinente recordar que en el desarrollo del proyecto "Implementación de las Bases de Datos para restringir la operación de Equipos Terminales Móviles Hurtados y/o Extraviados", la CRC ha adelantado gestiones con la DIAN, con el fin de establecer un procedimiento de registro en las base de datos positiva de equipos terminales móviles legalmente importados y debidamente homologados, para restringir la activación de equipos no homologados y/o no declarados en aduana. De manera complementaria durante el 2013, dentro de la labor de seguimiento a las medidas implementadas para combatir el hurto de equipos terminales móviles y a la implementación de las bases positivas y negativas del equipos terminales, la CRC prestó apoyo técnico al Gobierno Nacional, en la formulación de normas para establecer como obligación previa a la importación de Equipos Terminales Móviles, la presentación del certificado de homologación.

Por otra parte, es importante resaltar que con el fin de que las medidas relacionadas con la restricción de la operación de equipos móviles con reporte de hurto y/o extravío sean de conocimiento de todos los usuarios, se han realizado capacitaciones orientadas a dar a conocer las medidas tanto a las autoridades como a la ciudadanía, así como también se ha puesto al servicio del público en general un sitio web con la dirección www.imeicolombia.com.co en el cual cualquier persona puede consultar si el número de identificación de su equipo (IMEI) tiene reporte de hurto y/o extravío.

De acuerdo con lo expuesto, si bien no se incorpora en la Agenda Regulatoria un proyecto encaminado a evitar la comercialización y uso de equipos terminales ilegales, se aclara que durante el

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 53 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

año 2014 la CRC continuara la labor de seguimiento a las medidas establecidas para combatir el hurto de equipos terminales y de apoyo y asesoría a la DIAN en la exigencia del certificado de homologación en la procedimiento de legalización y registro de equipos terminales importados.

3.16. Subsidios de Internet Móvil

COMCEL – CLARO

(...) en lo relacionado con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley del PND (...) solicita incluir un proyecto en la Agenda Regulatoria 2014 para definir un esquema de subsidios sobre el servicio de Internet Móvil.

Respuesta CRC/

Frente a la solicitud de COMCEL, es importante tener en cuenta que la obligación que estableció el artículo 58 de la Ley 1450 de 2011 correspondió específicamente a la prestación de apoyo técnico al Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en la definición del tope de los montos y las condiciones para asignar los subsidios sobre el servicio de acceso a Internet a usuarios de estratos 1 y 2, de que trata el mismo artículo.

Al respecto, es pertinente recordar que entre 2011 y 2012 la CRC prestó al citado Ministerio el mencionado apoyo, producto de lo cual se reglamentaron los subsidios para acceso a Internet a través de redes fijas (Resoluciones 1363/2012, 1703/2012, 2207/2012 y 396/2013). En 2013 la CRC asesoró al Ministerio de TIC brindando recomendaciones adicionales en materia de subsidios para Viviendas de Interés Prioritario – VIP y para asignar subsidios al servicio de acceso a Internet a través de redes móviles.

En todo caso es importante aclarar que es el Ministerio de TIC, la entidad que define los recursos para fomentar los servicios de comunicaciones en las zonas de baja rentabilidad o para los sectores de escasos recursos económicos, así como también el método de asignación de dichos recursos de fomento.

3.17. Traslado de beneficios a los usuarios de la reducción de Cargos de Acceso

CARLOS LOPEZ VELEZ

En la pasada audiencia de rendición de cuentas de la CRC, conocimos de unas medidas que obliga a las empresas de comunicaciones móviles a trasladar a los consumidores el dinero que se ahorran por el pago menor de precios de una empresa a otra por las llamadas entre sus usuarios y para que así ese dinero no se evapore o no se utilice para sacarlo del país por las multinacionales, por ello se solicita que se incluya un proyecto de la agenda 2014 para que se informe a los entes de control y a la ciudadanía la manera como las empresas de comunicaciones móviles están haciendo llegar en concreto a los consumidores ese dinero que se ahorran y que no sea utilizado para otros fines y también los montos que se están aplicando y las circunstancias de modo, tiempo y lugar, para que los ciudadanos y los entes de control hagan seguimiento y garantizar que ese dinero sí vaya al pueblo y no a enriquecer en el exterior los bolsillos de las multinacionales

Respuesta CRC/

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 54 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

De acuerdo con lo expresado en este comentario, se entiende que las observaciones hacen referencia a las Resoluciones CRC 4001 de 2012 y 4190 de 2013³⁷, a través de las cuales se estableció la obligación a los proveedores de redes y telecomunicaciones móviles de trasladar a los usuarios los beneficios de la reducción gradual de los cargos de acceso de terminación en redes móviles.

Para tal efecto, en el Artículo 10 de la Resolución CRC 4001 de 2012 se indica que la totalidad de la disminución del cargo de acceso regulado debe ser efectivamente involucrada por parte de los proveedores de redes y servicios móviles como un criterio de costos eficientes para la determinación de los precios ofrecidos a sus usuarios o verse reflejada en el despliegue de nueva infraestructura que beneficie a los mismos. En la mismo Artículo se indica que las inversiones en infraestructura deberán hacerse en zonas rurales y estratos socioeconómicos 1 y 2.

Como complemento de lo anterior, en la mencionada norma se estableció la obligación a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de remitir a la CRC información e informes periódicos sobre el cumplimiento de la transferencia de beneficios a los usuarios. Lo cual reiteramos puede ser vía tarifas o en inversiones en infraestructura.

En el caso que la CRC identifique que algún o algunos de los proveedores no ha dado cumplimiento a las referidas obligaciones de transferencia de beneficios a los usuarios, la CRC informará oportunamente al Ministerio de TIC, para que en su facultad de vigilancia y control, implemente los correctivos que sean del caso.

³⁷ <http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=65250#>

Agenda Regulatoria 2014 - Respuesta a Comentarios	Cód. Proyecto: 12000-2-1	Página 55 de 55	
	Actualizado: 23/12/2013	Revisado por: Coordinación Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 23/12/2013 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			