

# AGENDA REGULATORIA DE COMUNICACIONES CRC 2020 - 2021

Documento de respuesta a  
comentarios

## Coordinación de Planeación Estratégica

Coordinador: Juan Pablo Hernández  
Líder: Jhan Camilo Pulido

Diciembre de 2019

— [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co) —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

# AGENDA REGULATORIA CRC 2020 – 2021

## SESIÓN DE COMUNICACIONES

### Respuestas a los comentarios realizados al borrador de agenda

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015<sup>1</sup>, presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados a la propuesta de Agenda Regulatoria en materia de comunicaciones, publicada para conocimiento y discusión sectorial.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes agentes de sector, los cuales se relacionan a continuación en orden alfabético.

- ASOCIACIÓN DE LA INDUSTRIA MÓVIL DE COLOMBIA - ASOMÓVIL
- ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE COLOMBIA - ASOTIC
- ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA – ANDI
- ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES - ANDESCO
- ASOCIACIÓN NACIONAL DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN - ASOMEDIOS
- AVANTEL S.A.S.
- BEATRIZ ELENA ARIAS CUERVO
- CÁMARA COLOMBIANA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES - CCIT
- CÁMARA DE COMERCIO COLOMBIANA AMERICANA – AMCHAM
- CÁMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELÉCTRÓNICO – CCCE
- CAMILO CÁCERES CARDONA
- COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - CLARO
- COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP., UNE TELECOMUNICACIONES S.A. y EDATTEL S.A. ESP. (en adelante TIGO).
- COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
- DIRECTV COLOMBIA LTDA
- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. – ETB
- LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S. – FLASH MOBILE
- MANUEL HARVEY PARRA MORENO
- MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S. – MATRIX GIROS

<sup>1</sup> Decreto 1078 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", Artículo 2.2.13.3.2. (Publicidad de proyectos de regulaciones) compilatorio del Artículo 9º del Decreto 2696 de 2004.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 2 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- MINISTERIO DEL AMBIENTE – MIN AMBIENTE
- SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72
- SUMA MÓVIL S.A.S.
- SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC
- UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
- VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan los apartes de cada comunicación en donde se hacen preguntas, comentarios, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y de forma resumida. Lo anterior, sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, los cuales se encuentran publicados en la página web de la CRC.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 3 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## CONTENIDO

<b>1. COMENTARIOS GENERALES – AGENDA REGULATORIA DE LA CRC .....</b>	<b>6</b>
1.1 Sobre la definición de la agenda regulatoria .....	6
1.2 Sobre las condiciones de operación OMV .....	8
1.3 Sobre la contraprestación periódica y sus efectos en la inversión, la competencia y la eficiencia en el mercado de las telecomunicaciones .....	11
1.4 Sobre las competencias de la CRC como regulador convergente del sector .....	14
1.5 Simplificación normativa y Análisis de Impacto Normativo (AIN) .....	17
<b>2. COMENTARIOS RECIBIDOS EN LAS MESAS DE TRABAJO .....</b>	<b>19</b>
<b>3. PLANTEAMIENTO DE INICIATIVAS Y ACTIVIDADES 2020 – 2021 .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. ACTIVIDADES DE LA LEY 1978 DE 2019 .....</b>	<b>24</b>
3.1.1. Medidas de localización de menores de edad .....	24
3.1.2. Revisión de los criterios para la prestación del SPU .....	26
<b>3.2. INICIATIVAS Y ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS 2020 – 2021 .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2.1. BIENESTAR SOCIAL .....</b>	<b>27</b>
3.2.1.1. Digitalización del Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones .....	27
3.2.1.2. Revisión integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Postal .....	31
3.2.1.3. Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados .....	32
3.2.1.4. Revisión Integral del Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones .....	35
<b>3.2.2. CALIDAD .....</b>	<b>40</b>
3.2.2.1. Monitoreo de la información de los servicios de comunicaciones y postales reportada por los agentes regulados .....	40
3.2.2.2. Revisión integral del régimen de calidad para los servicios de televisión .....	43
<b>3.2.3. COMPETITIVIDAD, DESARROLLO ECONÓMICO E INVERSIÓN .....</b>	<b>45</b>
3.2.3.1. Compartición de infraestructura de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones (Fase 1 y 2) .....	45
3.2.3.2. Compilación y simplificación del marco regulatorio en materia de Televisión .....	49
3.2.3.3. Estudio de condiciones regulatorias para favorecer la adopción 5G .....	52
3.2.3.4. Medidas asociadas a cambios en numeración de redes de telefonía fija (Comité Técnico de Numeración) .....	54
3.2.3.5. Monitoreo de los servicios Over-The-Top (OTT) para el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia .....	56
3.2.3.6. Revisión de Acceso a Internet fijo mayorista .....	59
3.2.3.7. Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017 .....	61
3.2.3.8. Promoción al despliegue de infraestructura .....	63
3.2.3.9. Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la apropiación de estos servicios y el comercio electrónico en Colombia	65

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 4 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

<b>3.2.3.10.</b>	<b>Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión .....</b>	<b>68</b>
<b>3.2.3.11.</b>	<b>Revisión del régimen de homologación de equipos terminales .....</b>	<b>71</b>
<b>3.2.3.12.</b>	<b>Revisión del Régimen de Reportes de Información.....</b>	<b>73</b>
<b>3.2.4.</b>	<b>INNOVACIÓN .....</b>	<b>80</b>
<b>3.2.4.1.</b>	<b>Definición de condiciones generales de Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones.....</b>	<b>80</b>
<b>3.3.</b>	<b>COMENTARIOS SOBRE TEMAS Y PROYECTOS ADICIONALES.....</b>	<b>82</b>
<b>3.3.1.</b>	<b>Revisión de los mercados audiovisuales .....</b>	<b>82</b>
<b>3.3.2.</b>	<b>Sobre el Análisis y Gestión de Información sectorial .....</b>	<b>85</b>
<b>3.3.3.</b>	<b>Sobre las mediciones y el régimen de calidad de servicios de comunicaciones .....</b>	<b>88</b>
<b>3.3.4.</b>	<b>Sobre la Revisión de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas .....</b>	<b>90</b>
<b>3.3.5.</b>	<b>Sobre los derechos de los usuarios de contenidos y obras audiovisuales .....</b>	<b>91</b>
<b>3.3.6.</b>	<b>Sobre la importancia de incluir estrategias en contra de la piratería de la televisión paga .....</b>	<b>92</b>
<b>3.3.7.</b>	<b>Sobre los tiempos de ejecución de proyectos regulatorios y actividades de la CRC</b>	<b>94</b>
<b>3.3.8.</b>	<b>Sobre la necesidad de incluir proyectos y estudios adicionales en esta vigencia.</b>	<b>95</b>

## 1. COMENTARIOS GENERALES – AGENDA REGULATORIA DE LA CRC

### 1.1 Sobre la definición de la agenda regulatoria

#### ANDI

La ANDI apoya la propuesta de la Agenda Regulatoria y plantea que la regulación establecida por la CRC debe ser revisada de manera oportuna y periódica, para así evitar que, por estar desactualizadas, se conviertan en obligaciones innecesarias y onerosas para los actores y emprendedores del sector de las tecnologías en Colombia.

#### VIRGIN

VIRGIN plantea la necesidad que en la dinámica de los análisis que realiza la CRC sobre las tendencias regulatorias, y en especial dentro de las etapas o fases de construcción y desarrollo de la Agenda Regulatoria se incluya una fase de análisis del entorno colombiano, que incluya el análisis del mercado, de las modalidades de prestación de servicios y del comportamiento de los diferentes actores del mismo, así como los principales problemas y aspectos que se han suscitado o planteado, sin resolverse, en el período anterior a la formulación de la Agenda, aspecto que sin duda, enriquecerá la construcción de la misma.

#### CRC/

Dentro de la metodología de actividades que ha incorporado la CRC, está la de realizar un monitoreo constante de las medidas que han sido adoptadas en busca de la mejora regulatoria que fomente escenarios de libre competencia para los prestadores del servicio y de bienestar para los usuarios de los estos. Muestra de lo anterior es que el proyecto de agenda presentado para comentarios revela nueve revisiones de normas que pasarán por el filtro de la simplificación y mejora regulatoria y al menos un monitoreo sobre la prestación de un servicio.

1. Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios del sector postal
2. Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales.
3. Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017
4. Revisión del Código de Buenas Prácticas para el despliegue de infraestructura
5. Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la apropiación de estos servicios el comercio electrónico en Colombia
6. Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión
7. Revisión del régimen de homologación de equipos terminales
8. Revisión del Régimen de Reportes de Información
9. Revisión del régimen de tarifas, calidad y reclamaciones de los servicios pertenecientes al SPU

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 6 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 10. Monitoreo de los servicios Over-The-Top (OTT) para el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia

Como lo reconoce la OECD, "[a]un cuando las regulaciones sean evaluadas rigurosamente antes de su introducción, no pueden conocerse todos sus efectos con certeza. La labor regulatoria es de naturaleza esencialmente experimental, dependiendo en cierta medida de los juicios acerca de relaciones causales y respuestas."<sup>2</sup>

Así las cosas, la CRC comparte la visión de los comentaristas, y destaca el hecho de que las regulaciones que son analizadas rigurosamente y bien diseñadas, y por ello se les considera adecuadas en un momento determinado, no necesariamente permanecen inmutables, pues los mercados cambian, las tecnologías avanzan, y las preferencias, valores y conductas dentro de las sociedades evolucionan. Además de lo anterior, la sola acumulación de regulación con el paso del tiempo puede provocar dinámicas que agraven los costos o reduzcan los beneficios, o tengan otras consecuencias imprevistas.

Las revisiones expost y las evaluaciones hechas a regulaciones existentes forman parte integral del ciclo de política regulatoria que ha incorporado la CRC, y encuentra allí valiosas herramientas que pueden generar aprendizajes importantes sobre las formas de mejorar el diseño y la administración de nuevas regulaciones que además contribuyan a reducir los costos de cumplimiento o cambio de conducta de forma más efectiva. Las revisiones ex post culminan el "ciclo regulatorio" que comienza con la evaluación ex ante de las propuestas y continúa con la implementación y administración, tal y como lo ha reconocido la OECD.<sup>3</sup>

En cuanto al comentario puntual de VIRGIN asociado a que en el proceso de construcción de la regulación se incluya una fase de análisis del entorno colombiano, que incluya el análisis del mercado, de las modalidades de prestación de servicios y del comportamiento de los diferentes actores del mismo, cabe señalar que dichos elementos de análisis han sido introducidos de vieja data al interior de la Comisión pues constituyen los insumos esenciales para la toma de decisiones. Así, es fácil encontrar en los documentos de formulación del problema o en los documentos que soportan los proyectos de resolución, análisis históricos, descripciones metodológicas, estimaciones de precios, proyecciones con sus probabilidades de certeza, estudios de costos, entre otros, que necesaria e implícitamente involucran el examen del entorno nacional pues es en este y no en otro escenario donde surtirá efecto la regulación, así como el diagnóstico del servicio o la porción de este que será objeto de regulación y por supuesto lo agentes afectados directa o indirectamente por lo regulado.

<sup>2</sup> OCDE (2018), Análisis ex post de la regulación: Prácticas y lecciones de países de la OCDE, OECD Publishing, París.

<sup>3</sup> OCDE (2015), Regulatory Policy Outlook 2015 [Perspectivas de la OCDE sobre Política Regulatoria 2015], OCDE Publishing, París.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 7 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 1.2 Sobre las condiciones de operación OMV

### SUMA MÓVIL, FLASH

El operador FLASH manifiesta su desacuerdo frente a la falta de análisis de tendencias e iniciativas dedicadas al mercado de OMV en el documento de AR.

En esta misma línea SUMA y FLASH manifiestan su preocupación frente al hecho de que la agenda regulatoria no incluye algunas temáticas que a su juicio son necesarias para una eficiente operación de los OMV, entre ellas mencionan:

1. Las condiciones de prestación de la facilidad de Roaming Automático Nacional
2. El uso de la numeración MNC de los operadores OMV
3. La definición del IPROM de los OMR
4. Actualización de las tablas de descuentos, los volúmenes de trafica habrían cambiado significativamente.
5. La operación en la modalidad de MVNA.
6. Las condiciones de operación OMV cuando existen acuerdos con más de un OMR.

De otra parte, estos operadores solicitan que la CRC valore la necesidad de incluir otras temáticas en la AR como pueden ser:

- Eliminación del mensaje de portabilidad
- Definición de las condiciones de incorporación de E-SIM en el mercado colombiano.
- Condiciones de operación de la numeración #ABB
- Definición de rangos específicos de numeración para soluciones IoT y M2M

### VIRGIN

VIRGIN solicita “diferenciar claramente a nivel regulatorio los OMV (Proveedores de Servicios) de los OMR (Proveedores de Redes y Servicios) y de los Proveedores de Redes. (...) en ocasiones, los sigue denominando invariablemente como PRST (Proveedores de Redes y Servicios), lo cual además de ser contrario a la reglamentación vigente (Decreto 542 de 2014), suscita imprecisiones en cuanto a las obligaciones a cargo por parte de las diferentes autoridades colombianas”

VIRGIN plantea realizar la revisión y actualización de las Tablas de Descuentos sobre los topes de tráfico mensual contenida en el Capítulo 16 del título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificadas mediante la Resolución CRC 5827 de 2019, en especial en lo relacionado al tráfico de Datos sobre el precio promedio por unidad de consumo, pues las contenidas en la Regulación vigente ya están desuetas, ya que los volúmenes de datos han sobrepasado con creces los máximos incluidos en los mismos.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 8 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



VIRGIN solicita que la aplicación de los precios correspondientes al cálculo del ingreso promedio por minuto (IPROM) reportado por los operadores de red y el cual determina el costo para los operadores móviles virtuales sea desde el día inmediatamente siguiente a la finalización del trimestre calculado. Hoy en día los operadores tienen un plazo luego de terminar el trimestre para el reporte de mencionados IPROM, de 45 días en el caso de datos y de 60 días en el caso de voz. Lo anterior para evitar el eventual atraso de los OMVs frente al mercado ya que con la actual regulación éstos están accediendo a las tarifas ofrecidas por los operadores de red hasta 6 meses después lo cual se convierte en una clara desventaja a nivel comercial.

VIRGIN plantea que se haga la claridad suficiente frente a las autoridades de vigilancia y control sobre las obligaciones regulatorias de información a cargo de los OMV, cuando éste está vinculado a más de un OMR, aspecto que ni siquiera contempla la regulación actual.

VIRGIN plantea que la regulación defina claramente el derecho de los OMV al Roaming Automático Nacional a tarifas competitivas y en condiciones diferentes a las establecidas para los Operadores o Proveedores de Servicio que tienen espectro y obligaciones de construir infraestructura.

## CRC/

En relación con los comentarios de SUMA y FLASH que señalan que el proyecto de agenda regulatoria no incluye temáticas de su interés como las condiciones de prestación de la facilidad de Roaming Automático Nacional, es importante destacar que la agenda sí tiene previsto adelantar la Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017, que busca medir los efectos generados por las medidas regulatorias impuestas en dicha resolución en materia de RAN, así como también hacer un recuento de la situación de mercado, incluyendo las características técnicas y de usabilidad de los servicios con el fin de contrastarla con el escenario base que sirvió como sustento para la expedición de la resolución en comento.

Otras temáticas que destacan SUMA y FLASH, como aquellas asociadas al uso de la numeración MNC de los operadores OMV, la operación en la modalidad de MVNA, las condiciones de operación OMV cuando existen acuerdos con más de un OMR.

Sobre este punto, cabe señalar que de acuerdo con la regulación vigente los OMV pueden solicitar recursos de numeración e identificadores de red propios, sin embargo, la práctica arroja que continúan haciendo uso de los identificadores de sus proveedores de red, lo que en últimas podría dificultar la posibilidad de establecer sus propios acuerdos de roaming o de realizar cambios de proveedor de red en el momento que así lo consideren conveniente. Una entidad que haga uso de las redes de comunicaciones móviles (diferente a un proveedor de red) que posea su propio MNC puede generar su propio rango de IMSI, independiente del proveedor que provea la red (MNO). Esto permite que estos operadores entrantes cuenten con alternativas adicionales como hacer uso de sus IMSI para poder

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 9 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

contar con redundancia y también evitar la dependencia de un solo operador de red<sup>4</sup>, situación que se relaciona con la operación de los MVNA, los acuerdos con más de un OMR, condiciones de operación de la numeración #ABB o los rangos de numeración para soluciones IoT o M2M. No obstante, si bien la Comisión reconoce la relevancia de las temáticas propuestas, debe precisarse también que la agenda es el punto de partida del ejercicio regulatorio de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y, por tal motivo, ésta responde a un ejercicio de planeación estratégica que responde a criterios como el de priorización de actividades y disponibilidad de recursos.

En ese sentido, en agendas futuras la CRC continuará con los ejercicios de revisión de las condiciones regulatorias aplicables a los recursos de identificación, espacio que servirá para analizar, de manera integral los elementos esenciales relacionados con los recursos que administra la CRC, y con aquellos cuya necesidad se avizora teniendo en cuenta la evolución de las comunicaciones soportadas en los avances tecnológicos.

En relación con el comentario correspondiente a la eliminación del mensaje de portabilidad, cabe señalar que en el proyecto regulatorio que actualmente cursa en la CRC denominado "Revisión de los Regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación automática por llamadas caídas", se ha establecido que *"no se requiere el mecanismo para contención de costos de incertidumbre correspondiente al mensaje de voz de notificación al usuario de las llamadas hacia números portados y al sitio web con la información de números portados, pues a la fecha la oferta de planes tarifarios no diferencian tarifas entre las llamadas On Net y Off Net y tienden a incluir alta capacidad de consumo, lo que indica que los usuarios del servicio de telefonía ya no enfrentan algún tipo de incertidumbre en la tarifa que se les cobrará en cada llamada. Así las cosas, la Comisión considera pertinente eliminar de la regulación la obligación del mecanismo para la contención de los costos de incertidumbre establecido en el artículo 13 de la Resolución CRC 2355 de 2010."*<sup>5</sup> De lo anterior se desprende que dicha iniciativa es una alternativa que está siendo evaluada por la Comisión.

En relación con los comentarios de SUMA, FLASH y VIRGIN, dirigidos a señalar la necesidad de definir el cálculo del IPROM de los OMR y la actualización de las tablas de descuentos, es necesario indicar que la CRC mediante el proyecto regulatorio "Ajustes a las Resoluciones CRC 5107 y 5108 de 2017" que finalizó con la expedición de la Resolución CRC 5827 de 2019, revisó la metodología para el cálculo del IPROM. Allí se determinó que *"(...) una vez evaluadas las posibles alternativas de modificación de la metodología para determinar el precio mayorista de acceso OMV, se identificó que la alternativa de "Utilizar menor IPROM de los últimos dos trimestres", que consiste en la utilización del menor ingreso promedio de los servicios de voz móvil y datos móviles de los dos (2) trimestres previos al trimestre de reporte de la información de ingresos y tráfico, no representa ninguna variación en el valor IPROM que ha sido utilizado como valor base para la definición del mencionado precio mayorista en las redes de*

<sup>4</sup> Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2015) Revisión marco regulatorio para la Operación Móvil Virtual y otras operaciones mayoristas.

<sup>5</sup> Comisión de Regulación de Comunicaciones (2019) Documento Soporte. Revisión de los Regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación automática por llamadas caídas. Pág. 49.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 10 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

*los proveedores de red que actualmente alojan OMV y que además, el uso de dicho criterio reduce el riesgo de que, en el mediano y largo plazo, se exija a los OMR mantener un precio mayorista que no corresponda con los precios que ofrece en el mercado minorista.*

Como consecuencia de lo anterior, se determinó que el valor de ingreso promedio de referencia a utilizar para determinar el precio máximo mayorista para el acceso OMV corresponde al menor valor de ingreso promedio trimestral registrado por cada OMR en los dos (2) últimos trimestres anteriores al de reporte de la información de ingresos y tráfico. En ese sentido, dado que la norma asociada a la metodología para el cálculo del IPROM fue revisada recientemente, no se tiene estimada una nueva revisión para el período 2020-2021.

Finalmente, y en lo que tiene que ver con el comentario de VIRGIN sobre la actualización de los porcentajes de descuento aplicables a la fórmula del *retail minus* para definir el precio mayorista del OMV, hay que decir que hasta el momento no existe suficiente evidencia que refleje la necesidad de entrar a revisar el modelo de costos sobre el cual se estructuraron el rango de dichos descuentos (que hoy se encuentran entre el 23% y 30%) apenas cumplidos poco más de dos años desde su entrada en vigencia, motivo por el cual no se encuentra prevista una revisión del asunto para la próxima agenda regulatoria.

### **1.3 Sobre la contraprestación periódica y sus efectos en la inversión, la competencia y la eficiencia en el mercado de las telecomunicaciones**

#### **ANDI**

La ANDI plantea que de acuerdo con el artículo 36 de la Ley 1978, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) debe determinar, en un plazo máximo de seis meses contados a partir de la promulgación de la Ley 1978 de 2019 el valor de la contraprestación periódica única a la que están sujetos los PRST. El valor que el MinTIC establezca la contraprestación será una variable fundamental para el cumplimiento de los principales objetivos regulatorios de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en el período 2020-2023.

La ANDI manifiesta que aunque es necesario resaltar la necesidad de que el valor en el que el MinTIC establezca la contraprestación, sea el resultado de ponderar cuidadosamente dos objetivos distintos (pero potencialmente complementarios) de política pública: por una parte, el objetivo de promoción de la inversión en el sector; y por otra, el objetivo de cierre de la brecha digital, sin embargo la contribución al fondo, como cualquier otro impuesto, tiene un impacto directo negativo en el sector, mediante menores márgenes de utilidad e inversión, o vía mayores precios y menor demanda de los servicios por los consumidores. Los efectos del impuesto dependen, por lo tanto, del balance entre esos dos efectos opuestos.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 11 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Además de la inversión, otro aspecto sobre el que tiene efectos la contraprestación es la competencia en el mercado audiovisual, dado que errar 'por exceso' en el valor de esa contraprestación, puede suponer un serio problema de competencia en el mercado para algunos de sus participantes.

De igual manera, no puede ignorarse la entrada de plataformas digitales en el sector de las telecomunicaciones las cuales, han beneficiado a los consumidores. Se sugiere entonces que antes de regular las plataformas OTT como servicios tradicionales, las medidas deben orientarse a crear un campo de juego nivelado para que los operadores compitan con las OTT, lo que puede lograrse mediante la eliminación gradual de cargas regulatorias a los servicios tradicionales de telecomunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, la ANDI solicita a la CRC que, "como autoridad reguladora independiente del sector TIC, dentro del trámite administrativo que adelanta el MinTIC para determinar la contraprestación periódica única (Art. 36, Ley 1341), en virtud del principio de colaboración armónica de los órganos del Estado y de las autoridades administrativas (Art. 113 C.P. y art. 6, L. 489), ponga en conocimiento del ministerio los efectos que el valor en el que se fije la contraprestación puede tener sobre los objetivos regulatorios que le encarga a la Comisión el artículo 19 de la Ley 1341 de:

- a. promover la inversión en el sector por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST);
- b. promover la competencia en el mercado audiovisual, y;
- c. promover la eficiencia en la prestación de los servicios de comunicaciones"

### CCIT

El valor en el que el MinTIC establezca para la contraprestación única a la que se refiere el artículo 10 de la Ley 1341 de 2009, será una variable fundamental para el cumplimiento de los principales objetivos regulatorios de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en el período 2020-2023. La vigencia de cuatro años de la contraprestación exige que la estimación de su valor se haga teniendo en cuenta que, cálculos desajustados a la realidad que puedan llevar a la sobreestimación del valor de la contraprestación podrían tener efectos muy perjudiciales para la inversión, la competencia y la eficiencia en el mercado hasta el año 2023.

Al respecto, tanto las recientes recomendaciones de la OCDE, como la evidencia sobre la eficiencia y la eficacia del gasto del FonTIC en el pasado, invitan a las autoridades a ser cautelosos en la estimación del valor de la contraprestación.

Por lo anterior, desde la CCIT estimamos indispensable que -la CRC ponga en conocimiento del MinTIC, dentro del trámite administrativo que este adelanta para determinar la contraprestación periódica única (Art. 36 de la Ley 1341 de 2009), estimando los efectos que el valor de la contraprestación puede tener sobre la eficiencia en la prestación de los servicios de comunicaciones (Art. 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019).

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 12 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

El tema en comento es de la mayor importancia ya que un valor de la contraprestación que sea calculado con base en inversiones que, o no se ejecuten (y alimenten por lo tanto el presupuesto general de la nación), o sean ineficientes desde el punto de vista del logro de los objetivos del FonTIC, podría tener efectos negativos sobre la eficiencia de los PRST sujetos a la contraprestación y en últimas, sobre el precio del servicio que reciben sus suscriptores. Dicha situación impactaría negativamente la eficiencia productiva en el mercado, pues implicaría que, de no existir el elemento de ineficiencia del gasto en el fondo, los consumidores podrían recibir los mismos servicios a un menor costo.

Por lo anterior, y en virtud del principio de colaboración armónica entre entidades, solicitamos respetuosamente que la CRC ponga en conocimiento del MinTIC los efectos que el valor en el que se fije la contraprestación podría tener sobre los objetivos regulatorios que le encarga a la CRC el Art. 19 de la Ley 1341 de 2009, particularmente promover la inversión en el sector por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST); promover la competencia en el mercado audiovisual, y; promover la eficiencia en la prestación de los servicios de comunicaciones.

#### **VIRGIN**

El operador manifiesta que "Si bien no es competencia directa de la CRC, si es competencia de la misma interactuar con las autoridades competentes en TIC (Ministerio y Congreso de la República) en mantener un entorno competitivo y de igualdad entre iguales. Por ello no tiene presentación que en el proyecto de ley de Modernización de TIC, se hayan propuesto, defendido y aprobado obligaciones y contribuciones desiguales a proveedores que se encuentran en igualdad de condiciones (...) al establecer en la Ley 1978 de 2019 que la "Contribución por Regulación", la haya aumentado frente a lo ordenado por la ley 1341 de 2009 y no haya incluido como obligados a la misma a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones o PCA, que son frecuentes usuarios de la CRC en actividades de regulación y en los trámites de Solución de Conflictos".

#### **CRC/**

Señalan la ANDI y la CCIT, la importancia que la definición de la contraprestación periódica en cabeza del MinTIC tendrá en el cumplimiento de los principales objetivos regulatorios de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en el período 2020-2023, por lo que solicitan que la CRC ponga en conocimiento del MinTIC dichos efectos.

Sobre el asunto, es importante señalar que el Artículo 36 de la Ley 1341 de 2009, referido a la contraprestación periódica única a favor del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, modificado por el artículo 23 de la Ley 1978 de 2019, establece en el parágrafo único que es competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones determinar el valor de la contraprestación periódica única. En ese sentido, de acuerdo con el arreglo institucional

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 13 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

fijado por el legislador, corresponde únicamente al MinTIC, establecer dicho valor en los términos concedidos por la Ley.

No obstante lo anterior, debe tenerse en cuenta que la conformación de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, también la integra el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que podrá delegar en el Viceministro de Conectividad y Digitalización, o quien haga sus veces, situación que permite entrever la articulación que existe entre la función regulatoria y la política pública a cargo de sendas entidades.

Por cuenta de lo anterior, no se acoge el comentario.

En lo que tiene que ver con el comentario presentado por VIRGIN, según el cual, *"no tiene presentación que en el proyecto de ley de Modernización de TIC, se hayan propuesto, defendido y aprobado obligaciones y contribuciones desiguales a proveedores que se encuentran en igualdad de condiciones (...)"* refiriéndose a la exclusión como obligados de la misma a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones o PCA, debe decirse que no le corresponde a esta Comisión calificar la actividad del legislador, quien, dentro de su libertad de configuración normativa ha determinado los sujetos responsables del pago de la contribución, motivo por el cual no se dará respuesta a este comentario.

#### 1.4 Sobre las competencias de la CRC como regulador convergente del sector

##### ANDI

La ANDI manifiesta que teniendo en cuenta que la Ley 1978 de 2019 le asignó las atribuciones de regulador único a la CRC, no resulta acorde con el marco normativo vigente y con la finalidad de la Ley de modernización TIC que la Comisión publique dos Agendas paralelas: una Agenda Regulatoria CRC 2020-2021, y otra Agenda Regulatoria 2020-2021 Contenidos Audiovisuales. En este sentido la ANDI solicita que se unifiquen estas dos agendas para que se puedan analizar de manera conjunta los mercados y servicios que conforman las TIC; así como los contenidos.

##### AMCHAM

A juicio de esta agremiación la CRC podría estar extralimitándose en sus funciones al pretender adelantar algunos estudios y proyectos regulatorios, puntualmente considera que los siguientes proyectos y estudios excederían las competencias de la CRC:

1. Monitoreo de la información de los servicios de comunicaciones y postales reportada por los agentes regulados
2. Monitoreo de los servicios Over-The-Top (OTT) para el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 14 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 3. Definición de condiciones generales de Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones

#### **CLARO**

Consideración que la Ley 1979 de 2019, crea el denominado regulador convergente, por lo que no se entiende la razón de dos agendas regulatorias independientes.

#### **CCCE**

La Cámara Colombiana de Comercio de Electrónico señala, en relación con el eje de competitividad, desarrollo económico e inversión, considera necesario resaltar la importancia de que la Agenda Regulatoria, no se aleje de las posibilidades de acción que le brindan las funciones otorgadas a la Comisión en la ley. Así las cosas, considera que la CRC no tiene en sus facultades desarrollar medidas regulatorias dentro del sector TIC, que no tengan que ver con servicios de telecomunicaciones, postal y de televisión.

Adicionalmente solicita que se unifiquen las dos agendas para que se puedan analizar de manera conjunta los mercados; pues de mantenerse agendas diferentes, se corre el riesgo de mantener en la práctica, el funcionamiento de dos autoridades diferentes, que realizan análisis aislados incluso con equipos distintos.

#### **TELEFÓNICA**

Considera que la CRC debería unificar sus agendas regulatorias dado que si bien se establecieron dos sesiones que tomarán decisiones de manera separada, el objetivo de la Ley es que fuera un único regulador que estudiara de manera conjunta los mercados, con el fin de obtener una visión integral de todos los servicios y agentes en el sector, que permitieran diseñar regulaciones más efectivas. Indica que, de esta forma, se ajusta el actuar de la nueva CRC al hecho de existir un regulador convergente que debe tener una visión unificada e integral de la industria, pues de mantenerse agendas diferentes, se corre el riesgo de mantener en la práctica, el funcionamiento de dos autoridades diferentes, que realizan análisis aislados incluso con equipos distintos.

#### **CRC/**

En relación con los comentarios presentados por la ANDI, CCCE, CLARO y TELEFÓNICA por medio de los cuales abogan por la unificación de las agendas regulatorias de comunicaciones y de contenidos audiovisuales sobre la base de que la Ley estableció un regulador convergente y que se corre el riesgo de que no se articulen los análisis realizados en cada una, es preciso señalar que si bien la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por cuenta de la Ley 1978 de 2019 pasó a asumir funciones de la ahora Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) - en liquidación, lo que la convirtió en el denominado regulador

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 15 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

convergente, también lo es que la propia Ley determinó para su estructura dos sesiones encargadas cada una de temas específicos integradas por distintos comisionados. Lo anterior queda evidenciado en el texto de la propia Ley, específicamente en el modificado artículo 20 de la Ley 1341 de 2009 que señala que la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales ejercerá las funciones descritas en los numerales 25, 26, 27, 28 y 30 del artículo 22. Por su parte, la Sesión de Comisión de Comunicaciones ejercerá el resto de las funciones descritas en ese artículo.

No obstante lo anterior, la CRC efectivamente considera que, habida cuenta de que, de acuerdo con la mencionada Ley 1978 de 2019 la CRC es el regulador convergente, y en aras de asegurar la mayor armonía y articulación entre las dos sesiones de comisión que hacen parte de su estructura, se estima conveniente contar con una única agenda regulatoria que recoja las iniciativas de ambas sesiones. Sin embargo, dada la coyuntura actual en la cual, a la fecha no se ha conformado la totalidad de la sesión de contenidos y que por lo tanto no hay instancia decisoria para la aprobación de las temáticas relacionadas con dicha sesión y teniendo en cuenta que el plazo máximo establecido en el decreto 1078 de 2015 para la publicación de la agenda regulatoria definitiva vence el próximo 31 de diciembre, se hace necesario que en esta oportunidad se traten de manera separada las agendas de las dos sesiones con el fin de publicar en los tiempos correspondientes la agenda regulatoria con las temáticas asociadas a la sesión de comisión de comunicaciones.

En relación con el comentario de AMCHAM, según el cual la CRC podría estar extralimitándose en sus funciones al pretender adelantar algunos estudios y proyectos regulatorios, puntualmente el monitoreo de la información de los servicios de comunicaciones y postales reportada por los agentes regulados, el monitoreo de los servicios Over-The-Top (OTT) para el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia y la definición de condiciones generales de Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones, es importante señalar que los estudios que adelanta la Comisión sobre mercados o modelos de negocio que no se encuentran directamente sujetos a su regulación no supone una extralimitación de funciones. Por el contrario, no solo es función sino obligación de la Comisión conocer el entorno que rodea los servicios regulados y que pueden incidir de manera positiva o negativa en ellos para que el proceso de la toma de decisiones – en caso de que resulte necesario – corresponda a la mejor información disponible.

Igualmente debe tenerse en cuenta que la CRC, se apoya en estos insumos para estimar eventuales proyectos que contribuyan a lograr un alivio regulatorio en determinados asuntos de su resorte con el fin de equilibrar las condiciones de juego entre servicios competidores.

En lo que tiene que ver con la definición de las condiciones generales del Sandbox regulatorio, debe remarcarse que los SR son espacios de experimentación que permiten a las empresas probar productos, servicios y soluciones originales bajo la supervisión del regulador. Estos espacios o bancos de prueba facilitan, entre otras cosas, que las empresas innovadoras puedan operar productos o servicios temporalmente bajo una regulación flexible en un ambiente controlado, permitiendo ayudar a promover

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 16 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



la creación o adaptación de productos o servicios innovadores, y estimular la comunicación entre las empresas y el regulador.<sup>6</sup>

Así las cosas, En la medida en que por disposición de la ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es la entidad encargada de regular la prestación de servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional, es decir, es quien determina las condiciones que los proveedores deben cumplir en la prestación de estos servicios públicos, cuenta con facultades suficientes para promover y, en principio, desarrollar un SR de servicios TIC en Colombia,<sup>7</sup> sin perjuicio de que en virtud del principio de coordinación<sup>8</sup>, deba contarse con la participación de otras autoridades con las cuales deban articularse acciones concretas con el fin de que se materialice la figura del SR.

## 1.5 Simplificación normativa y Análisis de Impacto Normativo (AIN)

### ANDI

La OCDE en 2013 realizó un estudio sobre la política regulatoria en el país, estableciendo recomendaciones para mejorar la capacidad regulatoria de las entidades con esta función, lo que contempla avanzar en los procesos de consulta de los proyectos regulatorios, aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio, simplificación de la regulación y trámites, junto con la evaluación ex post de la normatividad. Al respecto, y teniendo en cuenta que la CRC tiene como prioridad la aplicación del Análisis de Impacto Normativo, la ANDI considera se debe plantear una iniciativa donde la Comisión defina unos lineamientos claros de cómo debe realizarse los Análisis de Impacto Normativo- AIN a sus próximos proyectos regulatorios, de manera que no quede a discreción de cada proyecto, sino que se tenga una guía clara para seguir, sobre la cual el sector privado tenga certidumbre sobre la calidad regulatoria de la regulación. En particular, se debe seguir lo establecido en el Conpes 3816 y su guía metodológica sobre la aplicación del AIN.

### ASOMOVIL

En relación con la metodología para la expedición de la regulación, específicamente el Análisis de Impacto Normativo, indica que la CRC debe establecer lineamientos específicos para la aplicación del AIN, la revisión ex post y la simplificación. Para lograr esto, considera que la CRC puede definir: (i) criterios para definir diferentes niveles de profundidad del AIN según el impacto; (ii) mecanismos de gobernanza que se utilizarán para cada etapa de aplicación de la metodología; (iii) test de preguntas para evaluar la revisión ex post de la normatividad. (iv) mecanismos para priorizar la revisión ex post de

<sup>6</sup> Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2019) Sandbox Regulatorio para la innovación en Conectividad. Documento de consulta. P.4.

<sup>7</sup> *Ibíd.* P. 25.

<sup>8</sup> Consejo de Estado, Sección Primera, Sentencia de Unificación, Expediente No. 0701 de 4 de agosto de 2016, C.P. Dr. Guillermo Vargas Ayala. "(...) 10. En virtud del principio de coordinación, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares (...)"

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 17 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

la normativa; (v) cuando es procedente AIN y cuando revisión expost para el cierre del ciclo regulatorio; (vi) criterios para la simplificación de cargas; (vii) mecanismos de consulta de información según profundidad del AIN.

Añade que se incorpore dentro de la Agenda Regulatoria la revisión del régimen de calidad de servicios de Internet Móvil, con criterios de simplificación normativa, pues considera que la regulación vigente es ineficiente e ineficaz en tanto no cumple su finalidad que es calcular los indicadores de calidad de internet, pues el MINTIC indica que al faltar alguna muestra de los 68 millones recopilados, no puede calcular el indicador así se cumpla con un margen de error del 5%, estipulado en la norma ETSI TS 102-250 . Sugiere que se permita un esquema similar al que aplica para las mediciones de calidad para redes fijas, a través de la cual se establecen los parámetros generales para que el operador establezca entre otros, el tamaño de las muestras, la cantidad de puntos a medir, la cantidad de elementos de medición que se requieren según la dimensión de su red y cantidad de usuarios entre otros.

### CCCE

La CCCE indica que la CRC tiene como prioridad la aplicación del Análisis de Impacto Normativo, pero que le resulta preocupante que no se plantee una iniciativa donde la Comisión defina unos lineamientos claros de cómo se deben realizar los Análisis de Impacto Normativo- AIN a sus próximos proyectos regulatorios, de manera que no quede a discreción de cada proyecto, sino que se tenga una guía clara para seguir, sobre la cual el sector privado tenga certidumbre sobre la calidad regulatoria de la regulación. En particular, se debe seguir lo establecido en el documento CONPES 3816 y su guía metodológica sobre la aplicación del AIN.

### TELEFÓNICA

Telefónica sugiere que la Comisión debe contemplar dentro de su agenda el desarrollo de unos principios y criterios que le permitan analizar de manera estandarizada los proyectos de regulación, adoptando la Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo del DNP e involucrándolo como su herramienta principal para el desarrollo de regulaciones. Indica que una buena aproximación por parte de la CRC sería definir lineamientos sobre los cuales evaluar cada uno de los proyectos regulatorios para ofrecer la certeza que todo el accionar de la Comisión se desarrollará bajo los mismos objetivos, que se está identificando de manera clara la falla de mercado y que la aproximación regulatoria es la óptima. Un ejemplo de una mala práctica en la materia fue ejemplo negativo fue la expedición de la Resolución CRC 5826 de 2019, en la que se justificó indebidamente no realizar el análisis, siendo que no se presentó una falla de mercado que justificara la intervención, y que los ejercicios cuantitativos mostraban la inconveniencia de adoptar la norma.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 18 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## CRC/

Por disposición de la ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es la entidad encargada de regular la prestación de servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional, es decir, es quien determina las condiciones que los proveedores deben cumplir en la prestación de estos servicios públicos, cuenta con facultades suficientes para promover y, en principio, desarrollar un Sandbox Regulatorio de servicios TIC en Colombia,<sup>9</sup> sin perjuicio de que en virtud del principio de coordinación<sup>10</sup>, deba contarse con la participación de otras autoridades con las cuales deban articularse acciones concretas con el fin de que se materialice la figura del mencionado Sandbox Regulatorio.

## 2. COMENTARIOS RECIBIDOS EN LAS MESAS DE TRABAJO

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

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

A continuación se presentan los principales aspectos abordados en las mesas de trabajo con cada grupo de valor, así como las consideraciones de la Comisión a estos comentarios:

### 2.1. Mesa de trabajo con gremios y asociaciones del sector TIC

En el marco del desarrollo de esta mesa de trabajo, los agentes manifestaron sus preocupaciones en relación con temas de seguridad digital, la concentración de mercados, la dominancia, la compartición de infraestructura, tarifas de interconexión. Al respecto, la CRC manifiesta que en 2020 se llevarán a cabo estudios, proyectos regulatorios y actividades continuas que darán alcance a estos aspectos.

Por otro lado, recomiendan aspectos tales como: Inteligencia Artificial, Big Data, Blockchain, 5G, VoLTE así como aspectos asociados a FTTH, internet por demanda de uso limitado en espacios públicos, Internet de las Cosas, robótica, analítica de datos, digitalización de servicios y cierre de brechas

<sup>9</sup> *Ibíd.* P. 25.

<sup>10</sup> Consejo de Estado, Sección Primera, Sentencia de Unificación, Expediente No. 0701 de 4 de agosto de 2016, C.P. Dr. Guillermo Vargas Ayala. "(...) 10. En virtud del principio de coordinación, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares (...)"

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 19 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

tecnológicas. Estos aspectos tienen especial incidencia en las futuras dinámicas del sector y deben ser abordadas de forma prospectiva por el regulador. En este sentido, la Comisión tendrá en cuenta estas consideraciones y evaluará de forma permanente las experiencias regulatorias a nivel internacional al momento de abordar estas nuevas tendencias de mercado, así como su aplicabilidad al contexto colombiano de cara a las mejores prácticas en materia regulatoria.

## 2.2. Mesa de trabajo con gremios y asociaciones del sector Postal

En esta mesa de trabajo los agentes resaltaron la importancia de extender la aplicabilidad del Sandbox Regulatorio propuesto por la Comisión a temas propios del sector postal. En este sentido, en 2020 la CRC adelantará estudios de implementación para temas adicionales al de conectividad TIC que fue propuesto inicialmente. Así mismo, los agentes manifestaron sus inquietudes en relación con otros aspectos tales como:

- La competencia en el mercado y la regulación de cara a las nuevas plataformas. Al respecto, la CRC adelantó en 2019 estudios tales como la "*Aproximación a los mercados de dos o más lados*", que dio a la CRC importantes elementos para enriquecer análisis posteriores como la "*Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal*", donde se busca dar alcance a las nuevas dinámicas del sector para la provisión de servicios postales.
- Respecto a los comentarios asociados al régimen de tarifas y la exclusividad del SPU para la prestación de servicios postales, la CRC destaca que, en virtud de las competencias conferidas por la Ley 1978 de 2019, estudiará y definirá los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales. El proyecto "Revisión de los criterios para la prestación del SPU" es una de las actividades de la CRC que atenderá tales análisis.
- Respecto a la interacción con otras entidades, se destacó la importancia de articular la regulación a expedir con los criterios de inspección, vigilancia y control aplicados por la SIC. Así mismo, se sugirió a la CRC promover la articulación de la regulación con las disposiciones en materia aduanera y tributaria que considera la DIAN. En ese sentido, la CRC manifiesta que, en las etapas de análisis, definición de alternativas y socialización, se dará especial atención a involucrar a otras autoridades del sector así como entidades de gobierno con las que se puedan definir sinergias en pro del desarrollo del sector.
- Los agentes solicitan a la Comisión considerar un enfoque regulatorio diferencial para los servicios postales de pago frente a los servicios de correo y mensajería, toda vez que estos responden a dinámicas particularmente distintas aunque hagan uso de la red postal. La CRC está de acuerdo con esta apreciación y destaca que, desde la formulación de la hoja de ruta regulatoria para el sector postal que se abordó en 2017, este enfoque diferencial ha sido considerado en la definición y desarrollo de nuevos proyectos regulatorios del sector postal.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 20 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 2.3. Mesa de trabajo con gremios y asociaciones del sector TV

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

Así mismo, destacan la importancia de que las autoridades del sector logren un mayor nivel de conocimiento y comprensión de los modelos de negocio del sector y las nuevas tendencias con el fin de formular regulación que apoye e incentive el desarrollo de nuevos negocios. En esta línea, la participación de plataformas digitales en el mercado es un aspecto importante que la CRC debe comprender y abordar. La CRC, en línea con lo anterior, ha definido en su Agenda Regulatoria actividades que tienen como fin generar una mayor comprensión de las dinámicas del sector y, en esa línea, seguirá proponiendo iniciativas regulatorias que atiendan de forma objetiva, las necesidades del sector.

Por otro lado, se invita a la Comisión a estudiar las particularidades del país en materia de barreras al despliegue de TDT, esto al momento de abordar el plan de cese de emisiones analógicas. En este sentido, la CRC destaca que las prórrogas al término del cese, así como los análisis que formulen la fecha en la que el mismo entrará a regir, serán resultado de la consideración de estos y otros aspectos mencionados.

### 2.4. Mesa de trabajo con gremios y asociaciones de TV Comunitaria

Los agentes de este sector manifestaron a la Comisión sus preocupaciones en materia de habilitación, compartición de infraestructura, derechos conexos, piratería y asimetrías regulatorias que en contextos de competencia afectan a estos agentes. También solicitan que se estudie la posibilidad de que estos agentes puedan ofrecer servicios de valor agregado como IPTV, así como la formulación de regulación que favorezca su incursión en nuevas tecnologías. La CRC, en uso de sus nuevas facultades en materia de TV, adelantará estudios tendientes a abordar las temáticas relacionadas y propiciará espacios de participación y socialización con el fin de conocer de primera mano las particularidades y desempeño del sector.

Por otro lado, solicitan acompañamiento y asesoría para una mayor comprensión de la normatividad vigente y del papel de la CRC como único regulador convergente en el sector. En este sentido, la CRC fortalecerá los espacios e interlocución con los grupos de valor y generará productos regulatorios, de datos y de capacitación para asegurar a los agentes el mayor nivel de conocimiento del ecosistema digital, los derechos y deberes de los actores que concurren a él.

A su vez, recomiendan a la CRC recoger las memorias de lecciones aprendidas y mesas de trabajo que desarrolló la ANTV en los últimos 6 años con estos agentes. Este aspecto ha sido considerado y aplicado por la CRC en el marco de las reuniones de empalme con la ANTV en liquidación.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 21 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 2.5. Mesa de trabajo con agentes de la sociedad civil

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

Al respecto, la CRC manifiesta su interés en dar acompañamiento a la estrategia de conectividad que en el marco de política pública puedan formularse. Adicionalmente, la CRC reitera que estrategias como Sandbox Regulatorio pueden ser herramientas que podrían explorar los agentes y grupos de valor para la formulación de iniciativas que redunden en el desarrollo sectorial.

## 2.6. Mesa de trabajo con autoridades del sector

La CRC organizó una mesa de trabajo para discutir el borrador de Agenda Regulatoria con distintas entidades, que aunque no necesariamente hacen parte del sector TIC, si pueden percibir efectos directos o indirectos de la regulación expedida por la Comisión. Así, entidades tales como MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE DE COLOMBIA, ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA y la FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS, entre otras, hicieron parte de la discusión. En reunión con delegados de estas entidades se destacó la importancia de avanzar en regulación que promueva el despliegue de tecnologías como 5G, así como la supresión de regulación que pueda generar restricciones significativas al despliegue de mayor conectividad y al desarrollo de nuevos negocios.

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

Por otro lado, se invitó a la CRC a definir reglas en materia de protección de usuarios en caso de desconexión provisional o definitiva, así como profundizar las reglas vigentes en materia de hurto de equipos terminales móviles, giros postales, mensajería expresa y televisión por plataformas. A su vez, se manifestó la importancia de explorar la convergencia de regímenes de usuarios y de calidad en aras de promover la simplificación y claridad normativa. Al respecto, destaca la CRC que la formulación de la Agenda Regulatoria CRC 2020 – 2021 considera actividades regulatorias de cara a estas temáticas.

Se invitó a la CRC a orientar su enfoque regulatorio al uso, promoción y apropiación de nuevas tecnologías. Así mismo, a explorar la adopción de estas nuevas tecnologías para dar mayor aprovechamiento a la información sectorial y a la gestión de procesos al interior de la Comisión con el fin de reinventar y rediseñar sus procesos. Así mismo, se invitó a la CRC a promover el enfoque de sensibilización a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones, de manera que sea cada vez más sencillo que estos agentes conozcan, se apropien y hagan valer sus derechos. Como se ha mencionado

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 22 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

anteriormente, los pilares regulatorios de la Comisión así como las hojas de ruta regulatorias, planteadas en distintos temas, han motivado la formulación de la Agenda aquí comentada así como la atención al conocimiento de las nuevas dinámicas del sector, la promoción de la competitividad e inversión, el bienestar de la sociedad y la innovación.

Finalmente, en relación con la interacción institucional, se destacó el esfuerzo de la CRC en la generación de espacios de participación para la definición de su Agenda Regulatoria y la formulación normativa en distintos temas. En esa línea, se invita a la CRC a analizar la posibilidad de compartir de manera periódica información que pueda ser de utilidad para las otras entidades, que sea pública y que no implique desgaste para cada entidad, además de desarrollar mesas de trabajo interinstitucionales que permitan generar sinergias y entender las problemáticas de cada entidad. De acuerdo con esta observación, la CRC continuará generando espacios de interlocución institucional, así mismo, propenderá por la implementación de estrategias de datos abiertos que permitan el acceso y aprovechamiento de la información sectorial para la toma de decisiones y la articulación de esfuerzos institucionales.

## 2.7. Mesa de trabajo con otras entidades de gobierno

En reunión con delegados de estas entidades se destacó la importancia de avanzar en regulación que promueva el despliegue de tecnologías como 5G, así como la supresión de regulación que pueda generar restricciones significativas al despliegue de mayor conectividad y al desarrollo de nuevos negocios.

Así mismo, se invita a la CRC a adaptar el régimen de protección a usuarios a las nuevas realidades del sector y emplear herramientas de datos abiertos para que los agentes puedan dar seguimiento a PQRS y condiciones de prestación de los servicios. En este sentido, la CRC destaca que en 2020 realizará actividades como la digitalización del RPU, que representará importantes avances en este sentido, así como el monitoreo permanente de las condiciones de prestación de los servicios.

De igual forma, la regulación debe procurar la generación de incentivos que materialicen un entorno de autorregulación de cara a los retos de conectividad, inversión en zonas rurales y alejadas, promover mercados competitivos, el uso y despliegue de nuevas tecnologías así como su adopción por parte de la ciudadanía y la corrección de malas prácticas por parte de los agentes que concurren al sector. Así mismo, se destaca la importancia de observar las disposiciones de carácter ambiental en materia de despliegue de infraestructura para la provisión de servicios de comunicaciones. En esta materia, la Comisión destaca al Sandbox Regulatorio como una oportunidad única para la formulación de iniciativas innovadoras que permitan asumir los retos propios del sector TIC en Colombia. De otro lado, la aplicación de metodologías de impacto normativo y el enfoque de Gobierno de Datos y gestión de la información sectorial por parte de la CRC tienen como fin atender los retos mencionados de forma objetiva y con disposiciones regulatorias a la medida.

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

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 23 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

pública que puedan limitar el desarrollo sectorial. De acuerdo con esta observación, la CRC continuará generando espacios de interlocución institucional y mesas de trabajo que garanticen la armonía normativa y la generación de sinergias en las que se compartan experiencias de otros sectores para afrontar distintos retos.

### 3. PLANTEAMIENTO DE INICIATIVAS Y ACTIVIDADES 2020 – 2021

#### 3.1. ACTIVIDADES DE LA LEY 1978 DE 2019

##### 3.1.1. Medidas de localización de menores de edad.

###### ASOMEDIOS

En relación con este proyecto, la agremiación manifiesta que sobre este proyecto será necesario adelantar un análisis de impacto normativo. Asimismo, solicita que además de realizar el benchmarking internacional, dentro de alcance del proyecto se realice un análisis exhaustivo de las medidas existentes. Por último, manifiesta que a su juicio esta medida no debería convertirse en una carga adicional para los actores tradicionales respecto de competidores digitales a los cuales posiblemente no les serán aplicables este tipo de cargas.

###### CCCE

En lo que tiene que ver con bienestar social, destaca y expresa su apoyo al proyecto que tiene por objeto establecer un mecanismo de alerta nacional para la búsqueda de niños, niñas y adolescentes que opere una vez uno de estos haya sido reportado como desaparecido, No obstante, resalta que la propuesta citada no debería tener como resultado la imposición de obligaciones a los proveedores de servicios TIC, alejados del alcance de regulación y monitoreo de la CRC. Pues cualquier resultado de aquellas propuestas fuera del alcance de las facultades de la CRC, deberá ser puesto en marcha por medio de acuerdos de cooperación entre las entidades públicas y las privadas, más no por medio de obligaciones legales y/o cuerpos normativos.

###### TIGO

De conformidad con el artículo 50 de la ley 1978 de 2019, "*medidas para promover la localización de menores de edad desaparecidos. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1098 de 2006, dentro de los dieciocho (18) meses siguientes a la expedición de la presente Ley, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) realizará un estudio y expedirá la reglamentación que permita diseñar e implementar una alerta nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, mediante la que se difundirá la información de la desaparición del menor edad, previa orden judicial o de autoridad competente, con el fin de garantizar su inmediata localización y reintegro a su entorno*

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 24 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



*familiar.*” En dicho sentido consideramos que con la finalidad de dar cumplimiento a la ley el estudio que allí hace referencia debería emprenderse en la agenda del año 2021, lo que colaboraría igualmente con poder desarrollar otras iniciativas y evolucionar las redes hacia el objetivo buscado en la ley, nuestro comentario entonces se centra en esperar el tiempo prudencial dispuesto en la ley, y ver con ello la introducción de tecnologías, redes y servicios que en el año 2021 estén disponibles, que hoy no lo están.

## CRC/

Con relación al comentario realizado por ASOMEDIOS sobre la aplicación de la Metodología de Impacto Normativo, es claro para la Comisión tal como se mencionó en la sección 1.6 del presente documento que ante el desarrollo de un proyecto que lleve consigo el resultado de una medida regulatoria es esencial la aplicación de este tipo de metodología con el propósito de proponer las alternativas regulatorias que se construyen de manera articulada y en conjunto con los distintos grupos de valor interesados en el proyecto. Por lo anterior, se acoge la propuesta planteada.

Respecto a lo manifestado por CCCE, en relación con el alcance de las propuestas regulatorias que puedan surgir en el desarrollo del proyecto "*Medidas de localización de menores de edad*", la Comisión aclara que estas serán resultado del encargo legal materializado por el artículo 50 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019. Así, el legislador ha dado competencias específicas a esta Comisión para abordar este tema, por lo cual, la CRC formulará alternativas regulatorias que resulten de las etapas de formulación del problema, del Análisis de Impacto Normativo y de la interacción con otras entidades relacionadas de cara a las competencias misionales de estas. De esta forma, el alcance de la medida a implementar tendrá el alcance de las competencias de la Comisión y estará debidamente articulada con las funciones de otras entidades relacionadas.

En cuanto al comentario aportado por TIGO frente a programar la realización del estudio en la AR 2021-2022 con el fin que los proveedores de red introduzcan para la fecha nuevos desarrollos o servicios no disponibles actualmente, la CRC recuerda que la realización de un estudio regulatorio debe cumplir varias etapas o fases dentro de un periodo de tiempo definido por la Comisión, siendo estos tiempos sujetos a modificación según las prioridades que considere la Entidad. Ahora bien, por tratarse de un estudio de estricto cumplimiento según lo establecido en el artículo 50 de la ley 1978 de 2019 como bien lo expone TIGO, la CRC consideró pertinente incluirlo dentro de los temas a desarrollar en la AR 2020-2021 puesto que, la expedición del reglamento y las medidas para promover la localización de menores de edad desaparecidos requieren de un proceso de concertación, socialización y construcción conjunta con diversas entidades y grupos de valor involucrados. Por ello, es prioritario para la Comisión identificar y adelantar las actividades relacionadas con esta temática dentro de esta Agenda regulatoria. Por lo anterior, no se acoge el presente comentario.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 25 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 3.1.2. Revisión de los criterios para la prestación del SPU

#### 4-72

El operador expresa dudas respecto al cronograma propuesto por la CRC para la revisión, en particular considera que el cronograma podría estar desalineado con el desarrollo de la política pública para el SPU. Además, manifiesta su interés en participar activamente en el desarrollo del proyecto a través de mesas de trabajo. Por otra parte 4-72 solicita a la CRC garantizar que los operadores postales informales se habiliten y actúen bajo el mismo marco regulatorio.

#### SIC

La Superintendencia sugiere que debe ser uno de los proyectos prioritarios dentro de la agenda.

#### CRC/

La CRC aclara que, de acuerdo con las facultades que por disposición de la Ley 1978 de 2019 fueron otorgadas, como regulador del mercado postal debe determinar los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones, así como las tarifas de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, de forma anual, lo que impone un plazo específico para que cumpla con los preceptos legales. Ahora bien, siendo conscientes de que la misma ley condicionó el ejercicio de esta facultad a la política pública que MINTIC diseñe para el sector postal y los recursos que se dispongan para la financiación de los servicios que hacen parte del SPU, esta Comisión ha venido adelantando mesas de trabajo con MINTIC con el objetivo de que la regulación y la política pública cumplan los mismos objetivos.

De otra parte, dentro del desarrollo de todos los proyectos regulatorios se espera la participación activa de todos los grupos de valor identificados y demás personas interesadas, de forma que aporten a la construcción de las medidas expedidas por la CRC.

En relación con la solicitud de que la CRC garantice la habilitación de los operadores postales informales, esta Comisión recuerda que de conformidad con el numeral 4 del artículo 3 es el MINTIC el que habilita a los Operadores de Servicios Postales para prestar los servicios postales a nivel nacional e internacional, además, de ser el encargado de "*Organizar, actualizar y reglamentar el Registro de Operadores Postales*"; según el numeral 4 del artículo 18 de la Ley 1369 de 2009.

Finalmente, es importante tener en cuenta que la CRC ha contemplado los tiempos necesarios para desarrollar este proyecto regulatorio implementando la metodología de Análisis de Impacto Normativo,

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 26 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

lo cual incluye la relación con grupos de valor como MINTIC en este caso, hay que tener en consideración las condiciones externas que el legislador impuso para que la CRC ejerza su facultad.

### 3.2. INICIATIVAS Y ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS 2020 – 2021

#### 3.2.1. BIENESTAR SOCIAL

##### AMCHAM

La agremiación manifiesta estar de acuerdo con la mayor parte de los proyectos previstos para esta sección, sin embargo, manifiesta que la CRC incurriría en una falta de competencia para regular, estudiar e imponer obligaciones a los servicios TIC que no son de interés público, como lo es a su juicio la generación de contenidos audiovisuales.

##### CRC/

Respecto al comentario formulado por AMCHAM con relación a la falta de competencia de la CRC para imponer obligaciones a los servicios TIC que no son de interés público, como es a su juicio la generación de contenidos audiovisuales, la CRC manifiesta que la presente propuesta regulatoria está planteada para atender las iniciativas en materia de comunicaciones, y los proyectos o estudios relacionados con contenidos audiovisuales serán atendidos en la propuesta de Agenda Regulatoria de Contenidos Audiovisuales, por lo tanto el comentario será atendido en el espacio correspondiente.

#### 3.2.1.1. Digitalización del Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones

##### AVANTEL

Manifiesta AVANTEL que, si bien celebra las iniciativas tendientes a facilitar los trámites a los usuarios, es necesario dentro del desarrollo de esta iniciativa, que se realicen mesas de trabajo con los operadores con el propósito de identificar aquellos trámites que pueden ser objeto de mejora y aquellos que podría llegar a ser riesgosa su digitalización. Adicionalmente solicita revisar, en línea con la digitalización, la posibilidad de eliminar la obligación de contar con oficinas físicas en las ciudades principales y cabeceras municipales.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 27 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## SIC

Desde la Superintendencia consideran positivo el desarrollo de la iniciativa, pues a su juicio facilitaría las interacciones y trámites de los usuarios a través de los canales digitales. Manifiesta además su voluntad de aportar la experiencia y mejores prácticas que hasta la fecha ha arrojado la implementación del modelo PREVENSIIC.

Además la SIC recomienda la implementación de Sandbox Regulatorio, con el fin de permitir a los operadores probar nuevas formas de atención que garanticen la prestación de un servicio eficiente; y también, verificar la viabilidad de la adquisición de planes pospago y prepago, donde el proceso sea 100% digital.

## CLARO

El operador plantea que no debe extenderse la decisión sobre el mismo hasta el próximo año. La CRC cuenta con toda la información necesaria para permitir la digitalización de algunos trámites, por lo que en el presente año, podría avanzar en la expedición de la regulación que permita la digitalización de aquellos relacionados con consultas y solicitudes de información del servicio, planes, consumos, saldos y recargas.

La CRC aprovechando las virtudes del Sandbox regulatorio, permitir que los operadores inicien la implementación de varios de estos, para avanzar en proyectos de innovación en beneficio de los usuarios.

CLARO considera que la digitalización de los trámites y la revisión del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones, deben ser proyectos que se adelanten de manera conjunta, necesariamente las decisiones que se tomen en uno tendrán consecuencias en el otro.

## VIRGIN

VIRGIN considera que este proyecto puede hacer parte de un SANDBOX regulatorio y en ese sentido se deben flexibilizar las condiciones propuestas inicialmente para la operación de éste, a fin de que no sea solamente en dos cohortes, como propone la Agenda Regulatoria, sino en el momento en que lo solicite el Proveedor, bajo condiciones de flexibilidad condicionada a evaluación posterior, dado que la innovación, no puede amarrarse a fechas precisas.

## ETB

ETB considera que el mencionado proyecto no solo debe enfocarse en la creación de nuevas obligaciones de digitalización, sino que también debe involucrar la sustitución de actuales exigencias presenciales o físicas, además del ejercicio de simplificación regulatoria del Régimen de Protección de Usuarios.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 28 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Para tal fin, ETB “recomienda estudiar la viabilidad regulatoria de implementar alternativas digitales de atención a los usuarios, que permitan reemplazar la obligación de atención presencial física, particularmente en aquellos lugares en que los operadores tengan tráfico y participación mínima de suscriptores”.

## TIGO

TIGO solicita que la agenda regulatoria 2020 de la CRC, desarrolle todos los principios traídos por la ley 1978 de 2019, los cuales bajo nuestra concepción se fincan en crear una mejor relación entre los usuarios y los prestadores de los servicios a través de esquemas de autorregulación y digitalización.

Esta medida flexibiliza las actuales obligaciones de los operadores de telecomunicaciones y permite simplificar los trámites de los usuarios, por lo tanto, invitamos a la CRC para que en este sentido permita a los PRST tener la posibilidad de digitalizar el mayor número de trámites, a medida que las empresas consideren una relación eficiente de costo/beneficio para mejorar la relación con el usuario.

Específicamente TIGO propone revisar normas dispuestas en la Resolución CRC 5151 de 2016 que, en concepto de este operador, establecen obligaciones hoy caducas e innecesarias como lo son: i) el relativo a que el histograma de consumos deba constar en la factura física, cuando el mismo pueda darse a través de medios digitales; ii) la interposición de PQRs únicamente a través de medios digitales; y iii) la eliminación de la medición de niveles de servicio en tiendas físicas, incentivando con ello el mejoramiento de las condiciones de atención en medios digitales. Así, en esta misma línea TIGO propone que la CRC elimine la obligatoriedad de atender a sus usuarios presencialmente, generando así incentivos para que estos, hagan uso de los mecanismos electrónicos y canales virtuales, este es precisamente el sentido del Decreto Ley 2106 de 2019, mediante el cual el propio Estado se pone como meta transformar el servicio al ciudadano a través de medios digitales.

A su vez, es importante que este proyecto sea expedido por la CRC a más tardar en el primer trimestre de 2020, y de esta manera lograr que los usuarios perciban este beneficio a la mayor brevedad.

## UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

Considera que un mecanismo para lograr la digitalización, el operador destine computadores o dispositivos por medio de los cuales el usuario pueda presentar sus reclamaciones. Además, medidas como la simplificación de ciertas obligaciones en cabeza de los operadores, como contar con oficinas físicas en todas las cabeceras municipales, deben ser estudiadas por el Regulador en este proceso de digitalización, de conformidad con la Ley 1978 de 2019 y con los planes de conectividad que pretenden ser alcanzados.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 29 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## CRC/

Respecto a los comentarios presentados por Avantel, SIC, ETB, TIGO y la UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA sobre el alcance del proyecto y las diferentes alternativas regulatorias que la Comisión debe considerar para facilitar la adopción de la digitalización en el desarrollo de los trámites o transacciones de cara a los usuarios, así como lo propuesto por CLARO y VIRGIN para que este proyecto pueda hacer parte de un Sandbox Regulatorio, la CRC considera que el alcance del proyecto ha sido delimitado en virtud de lo dispuesto en el documento de Formulación del Problema, socializado con el sector el pasado 20 de noviembre de 2019. Así, el problema considerado por la CRC para el desarrollo de este proyecto regulatorio consiste en que **los medios de atención utilizados en las interacciones entre usuarios de servicios de comunicaciones y operadores no están aprovechando en su totalidad las eficiencias de las TIC**, y sobre este problema se han identificado unas causas y consecuencias que configuran el punto de partida para la formulación de alternativas regulatorias.

Con lo anterior, es claro que el desarrollo de este y otros proyectos regulatorios al interior de la CRC se apoya en la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), la cual ha sido implementada por la Comisión dentro del procedimiento de diseño regulatorio. Así, una vez se cursen las etapas del AIN, y se consideren todos los elementos de valor que permitan dimensionar objetivamente las alternativas regulatorias pertinentes para este proyecto regulatorio, la CRC determinará, previa socialización con los grupos de valor, la regulación requerida que se vaya a implementar.

Ahora bien, sin perjuicio del curso normal del desarrollo de este proyecto regulatorio, en los términos anteriormente descritos, los agentes interesados pueden formular propuestas de Sandbox Regulatorio en los términos definitivos que la Comisión disponga para tal fin.

En relación con el comentario de CLARO, que propone adelantar las fechas para la publicación de algunas medidas que incentiven la digitalización de los trámites, la CRC ha definido un cronograma en el que se establecen los diferentes tiempos de publicación para cada fase del proyecto, y su desarrollo está sujeto a los tiempos establecidos en el procedimiento de diseño regulatorio y que atienden adecuadamente las etapas de construcción y análisis de propuesta normativa, los tiempos de desarrollo de otras actividades que puedan incidir directa o indirectamente en el desarrollo de este proyecto, así como los tiempos necesarios para garantizar la debida socialización con el sector.

Por otro lado, en cuanto al comentario de CLARO en el que plantea que tanto el proyecto de digitalización como la revisión del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones, deben ser proyectos que se adelanten de manera conjunta, la CRC ha determinado que el proyecto que contempla la revisión integral del RPU se llevará a cabo en 2021, mientras que el proyecto de digitalización es uno de los temas que serán abordados en la presente agenda regulatoria.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 30 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Lo anterior, debido a que la CRC considera pertinente que: i) las recomendaciones y conclusiones que arroje el proyecto de digitalización sean insumos a tener en cuenta cuando se desarrolle la revisión del Régimen de Protección de Usuarios y, ii) que la última revisión del RPU entró a regir a comienzos de 2018, por lo que es preciso permitir un tiempo prudencialmente mayor para evaluar los efectos de aquella revisión antes de abordar una nueva.

### 3.2.1.2. Revisión integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Postal

#### SIC

La SIC se manifiesta de acuerdo con la propuesta. A su juicio, es fundamental para el desarrollo de los mercados postales que exista un régimen de protección claro que facilite y fortalezca las interacciones entre operadores y usuarios, y propenda por la autogestión. En consideración de lo anterior, sugiere a la CRC actualizar el régimen de protección de usuarios del sector postal, diferenciando específicamente las obligaciones que tienen los operadores que prestan servicios postales de pago y los que prestan otros servicios postales, lo anterior, teniendo en cuenta que, no obstante, ambos utilizan la red postal universal, presentarían diferencias sustanciales.

Aunado a lo anterior, la SIC recomienda a la CRC actualizar el marco regulatorio, permitiéndole a los operadores postales utilizar herramientas digitales. Además, consideran pertinente la aplicación de estrategias de autorregulación y la implementación de Sandbox regulatorios en la prestación de los servicios postales para incentivar la competencia y una mejor atención a los usuarios.

Por último, manifiesta que es necesario que se realicen estudios de psicología del consumidor y de simplificación, frente a la información que debe suministrarse a los usuarios de estos servicios, los cuales al celebrar un contrato de ejecución instantánea y atendiendo a las particularidades de los puntos de venta y de atención al cliente, que por su tamaño no exceden de más de 2 metros, requieren que se analice desde la utilidad, pertinencia, la forma de presentarse la información que el usuario debe tener al momento de tomar una decisión de consumo.

#### CRC/

En relación con el comentario de la SIC sobre la actualización del régimen de protección de usuarios del sector postal, diferenciando específicamente las obligaciones que tienen los operadores que prestan servicios postales de pago y los que prestan otros servicios postales, ya que a su juicio ambos servicios utilizan la red postal universal, la CRC ha contemplado adelantar una revisión integral que incorpore precisiones y lineamientos particulares para cada servicio ofrecido por los agentes del sector (operadores postales de pago, mensajería y correo, así como usuarios) acerca de los derechos y obligaciones que promuevan un entorno competitivo y de calidad en el sector postal.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 31 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Respecto al comentario de actualizar el marco regulatorio en materia de protección de usuarios de servicios postales con el fin de permitir a los operadores postales utilizar herramientas digitales, es importante destacar que la CRC adelantó una primera fase de este proyecto en 2018 y cuya decisión regulatoria significó un importante avance en este sentido al permitir, entre otras disposiciones, que los Operadores de Servicios Postales (OSP) tengan la facultad de definir discrecionalmente el medio, ya sea digital o físico, de divulgación de información a los usuarios en cada punto de atención.

Ahora bien, en la revisión integral que aquí se propone, la CRC seguirá implementando medidas que permitan profundizar en temas de digitalización y aplicación de estrategias de autorregulación en la prestación de los servicios postales para incentivar la competencia para una mejor atención a los usuarios.

Con relación a la propuesta de Sandbox Regulatorio para el sector postal, la CRC adelanta actualmente los análisis pertinentes para la definición de los términos y el alcance de esta estrategia de innovación regulatoria, por lo cual, no descarta extender su alcance a otros temas y servicios, entre ellos el sector postal.

En relación con la propuesta de realizar un estudio de psicología del consumidor para analizar la forma de presentación de la información que el usuario debe tener al momento de tomar una decisión de consumo de servicios postales, la CRC tendrá en consideración este aspecto al momento de definir la metodología de análisis que permita afrontar el problema que sea identificado en el marco de este proyecto regulatorio.

### 3.2.1.3. Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados

#### AVANTEL

AVANTEL recalca la importancia de revisar, unificar y simplificar a su mínima expresión la normatividad vigente en este régimen, dado que considera que tipologías como homologación, no registro y duplicados, en vez de generar consecuencias favorables para las dinámicas del sector, se han convertido en un obstáculo y en situaciones poco comprendidas por el usuario final de servicios de telecomunicaciones móviles, e incluso por los asesores de los PRSTM.

Propone AVANTEL que se construya de manera participativa con el apoyo del sector, el gobierno, los usuarios y demás entidades involucradas con el tema, las medidas realmente necesarias y eficientes contra esta problemática.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 32 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



## CLARO

CLARO plantea que la regulación vigente: i) ha optado por dar un tratamiento eminentemente técnico y enfocado al control y bloqueo; ii) no ha generado medidas que concilien las necesidades de control y bloqueo de IMEI irregulares, con la protección al consumidor adquirente de buena fe de estos equipos; iii) Se trata de un marco regulatorio que no contó con AIN y iv) Las medidas no han sido efectivas y han generado un alto impacto en la industria.

En este sentido CLARO propone la pertinencia de mantener la base datos positiva y la posibilidad de hacer más efectivos los procedimientos de detección y bloqueo mediante la reducción de los plazos fijados por la regulación (plazos de bloqueo de IMEI a 48 horas).

En resumen, las propuestas presentadas hasta la fecha tienen en cuenta (y generan beneficios) a todos los intervinientes, así:

- i) Permite a la CRC, endurecer las medidas de control y bloqueo, generando un desincentivo al delito de hurto de celulares y atacando a los verdaderos implicados dentro de la cadena de valor.
- ii) Permite a los PRSTM, quienes pueden reducir los costos actuales, ya que le permite implementar procesos más eficientes, expeditos y eficaces de control y bloqueo.
- iii) Beneficia al consumidor, en la medida que la rigurosidad de los controles y medidas propuestos garantizan mayor capacidad de reacción, así como la inmediatez en el ejercicio de sus derechos ante el proveedor del ETM adulterado, dentro de los cuales destacamos la formulación de reclamación directa; ejercicio de los derechos de retracto y reversión de pago, consagrados todos en la Ley 1480 de 2011.
- iv) Beneficia a las autoridades policiales y judiciales, ya que les permite actuar con mayor celeridad y eficacia en la protección de las víctimas de hurto de celulares.

Es por las razones expuestas CLARO reitera que la propuesta de simplificar las medidas técnicas vigentes de detección, control y bloqueo de ETM no homologados y duplicados, mediante:

- i) La eliminación de la base de datos positiva, manteniendo exclusivamente la base de datos negativa.; y
- ii) Reducción del control a 48 horas o menos, de todas las tipologías establecidas.
- iii) Que equipos importados por los operadores con bloqueo de otro país puedan liberarse de la base de datos negativa, teniendo en cuenta que el que está en el país es el genuino y está generando pérdida para para compañía o afectación al usuario.

## ETB

ETB plantea que es necesario que la revisión de estas medidas sea prioritaria en la agenda, a efectos de liberar recursos ante regulaciones que, como esta, representan una gran carga sin efectividad; recursos que deberían estar direccionados a la inversión para lograr el objetivo del Gobierno de cerrar la brecha digital.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 33 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## TIGO

Actualmente, en aplicación de la regulación vigente, se están presentando las siguientes problemáticas: i) el desbloqueo de un ETM hurtado solo puede ser realizado por la persona que lo reportó, existen usuarios que desconocen el reporte por temas de fraude; ii) se está homologando cualquier tipo de ETM sin restricción; iii) la obligación de suspensión de IMEI y servicio en caso de extravío es opcional, mientras que para los casos de hurto de un ETM es obligatoria; iv) se establecieron las bases de datos positivas para controlar el hurto de ETM, sin embargo, dichas bases no han sido efectivas y constituyen un proceso adicional que no es relevante en el hurto de ETM, más si se ven afectados usuarios por suspensión del servicio por no registrar su equipo.

Desde TIGO, proponemos las siguientes posibilidades para solucionar cada una de las problemáticas enunciadas, con el fin de que la CRC las tenga en cuenta en el proyecto regulatorio de simplificación de la mencionada regulación: i) permitir que el titular de la línea pueda realizar los desbloques de ETM en caso de hurto; ii) incentivar prioritariamente la homologación de ETM que cuenten con VoLTE y soporte el uso en la banda de 700 MHz; iii) unificar solo una obligación donde la suspensión del servicio sea opcional en los casos de hurto y extravío; iv) eliminar las bases de datos positivas ya que representan una carga operativa adicional para los usuarios y los PRSTM, sin que estos procesos sean una herramienta efectiva para combatir el hurto de celulares en el país.

Adicionalmente, solicitamos a la CRC que el proyecto sea expedido antes de finalizar el año 2019, pues las medidas actuales impactan negativamente un gran número de usuarios, sin que se esté contribuyendo a la disminución de la problemática de teléfonos hurtados en el país, como lo demuestra no solo las cifras reportadas por los PRSTM sino por las autoridades de seguridad del Estado

Sugerimos que dicho proyecto contemple la posibilidad de presentación de planes de mejora por parte de los PRSTM, dada la operatividad que representa este proceso al interior de las compañías y con el fin de proporcionar una mejora continua en los tramites que involucran a los usuarios en la prestación del servicio, en un esquema similar al que hoy se tiene contemplado en el régimen de calidad.

## CRC/

Con relación al comentario formulado por AVANTEL, sobre la necesidad de que la CRC simplifique la normatividad vigente sobre esta temática, ya que a su juicio las actuales tipologías no son comprendidas por los usuarios y donde propone que la construcción de medidas sea una iniciativa de todo el sector. Al respecto se aclara que las tipologías de control hacen parte de las alternativas regulatorias a considerar dentro del proceso de simplificación y que dicho proceso se realiza de manera abierta con todas las partes interesadas, de consecuencia se considera que la observación del operador se encuentra alienada con el alcance y proceso de desarrollo actual del proyecto.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 34 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Respecto a las propuestas de medidas específicas enunciadas por CLARO y TIGO, donde proponen modificaciones específicas a las tipologías de control y a la operatividad de estas (reducciones de tiempo de control, eliminación de tipologías, modificaciones al régimen de homologación, etc.). La CRC aclara que el desarrollo de este proyecto regulatorio se realiza bajo la aplicación de la metodología de AIN, tal como se mencionó en la sección 2.2., por lo que cada propuesta será analizada de acuerdo con su relación costo - beneficio en el sector. Por lo anterior, si bien la CRC analizará algunas de las propuestas enunciadas, la viabilidad de estas dependerá del resultado de la aplicación rigurosa de la metodología.

Respecto a los comentarios de ETB y TIGO, donde manifiestan que esta revisión debe ser una prioridad en la agenda, a efectos de liberar recursos. Se informa que este proyecto ya es clasificado como de alta prioridad para la CRC, por lo que se proyecta que la publicación de este documento se realice durante el primer trimestre de 2020.

### 3.2.1.4. Revisión Integral del Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones

#### ANDESCO

En relación con este proyecto, la agremiación solicita a la Comisión abordar dentro de esta revisión los siguientes elementos.

- Que adopte un enfoque preventivo y de autorregulación en el régimen. En particular, ANDESCO considera que la Comisión, debe tener en cuenta la experiencia que la SIC ha adquirido recientemente como parte de su programa de supervisión preventiva de derechos de los consumidores.
- La denominada "*actuación temeraria del consumidor*". ANDESCO manifiesta que, aunque el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) aborda expresamente el problema del abuso en la relación contractual de consumo mediante reglas detalladas sobre las cláusulas que se consideran 'abusivas' (Art. 42 y s.s.), a su juicio este, no desarrolla en forma expresa el problema, sin embargo el estatuto sí contempla el problema de la temeridad en la conducta del consumidor y establece, para esas conductas, la posibilidad de imponer sanciones a quienes incurran en ellas.
- El abuso del derecho de petición en el marco de la relación de consumo de servicios de comunicaciones, por ejemplo, cuando algún usuario, mediante el uso desproporcionado del derecho, busca obtener prestaciones gratuitas por parte del prestador. ANDESCO por lo tanto a la Comisión, en este sentido, estudiar la posibilidad de establecer en el RPU reglas que desincentiven estos comportamientos y consecuencias negativas en los casos en que ellas ocurran.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 35 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## ANDI

En cuanto a la revisión integral al RPU propuesta en la agenda, La ANDI solicita abordar:

-El problema del abuso de los derechos de los consumidores

En el marco de la relación entre los PRST y sus consumidores, es necesario que la Comisión aborde el problema de abuso del derecho del consumidor, en particular, respeto del problema del abuso del derecho de petición en el marco de la relación de consumo de servicios de comunicaciones. En este sentido La ANDI solicita:

- estudiar la posibilidad de establecer en el RPU reglas que desincentiven estos comportamientos y consecuencias negativas en los casos en que ellas ocurran.
- adicionar el artículo 2.1.2.2. del RPU como obligaciones del usuario del servicio de comunicaciones las de:
  - actuar de buena fe durante toda la relación contractual con el PRST;
  - hacer un uso adecuado de su derecho a presentar PQR´s ante el PRST, y;
  - no incurrir en conductas abusivas respecto en la presentación de PQR´s

Asimismo, la ANDI solicita estudiar la inclusión en el RPU de una norma que, expresamente, contemple "las consecuencias de la actuación de mala fe y del abuso del derecho por parte del usuario en el marco del trámite de las PQR, y que, cuando esto ocurra, se faculte al PRST a dar por terminado el contrato en forma unilateral y negarse a la contratación del servicio".

- La necesidad incorporar una visión preventiva de protección de los usuarios en el RPU

Como parte de la revisión integral propuesta en la agenda al RPU, la ANDI solicita que se adopte un enfoque preventivo y de autorregulación en el régimen "la Comisión, al adelantar esta revisión, debe tener en cuenta la experiencia e información que la Superintendencia de Industria y Comercio ha adquirido recientemente como parte de su programa de supervisión preventiva de derechos de los consumidores" ... " Consideramos que el enfoque preventivo de la protección de los derechos de los usuarios debe ser uno de los principios en los cuales se fundamente la revisión integral propuesta por la Comisión, pues este tiene la ventaja permitir, tanto a los usuarios como a los operadores, contar con la posibilidad de solucionar sus inquietudes de manera ágil en muchos casos identificados por la SIC y por los operadores, en los que no es necesario, como ha ocurrido hasta ahora, someterse a trámites complejos que supongan incurrir en costos para los involucrados".

## BEATRIZ ELENA ARIAS CUERVO

La ciudadana manifiesta que es necesario incrementar el nivel de Vigilancia y Control, pues según relata, los operadores harían una aplicación defectuosa de las obligaciones previstas en el Régimen de

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 36 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

protección al usuario, por ejemplo, en las condiciones de aplicación de las cláusulas de permanencia para los servicios fijos, donde se estarían presentando irregularidades por parte de los operadores.

## DIRECTV

Para el operador, es necesario que la Comisión aborde el problema de abuso del derecho del consumidor, en particular, respeto del problema del abuso del derecho de petición en el marco de la relación de consumo de servicios de comunicaciones. Este problema se presenta, por ejemplo, cuando algún usuario, mediante el uso desproporcionado del derecho, busca obtener prestaciones gratuitas por parte del prestador (p. ej. reducir el pago de su factura u obtener cargos gratuitos). Por lo anterior, solicita a la Comisión, en este sentido, estudiar la posibilidad de establecer en el RPU reglas que desincentiven estos comportamientos y consecuencias negativas en los casos en que ellas ocurran.

Además, le solicita a la Comisión que dentro de la revisión integral del RPU se adopte un enfoque preventivo y de autorregulación, para ello, la CRC debe tener en cuenta la experiencia que la SIC ha adquirido como parte de su programa de supervisión preventiva de los derechos de los consumidores.

## MANUEL HARVEY PARRA MORENO

Para el ciudadano es importante que la CRC obligue a los PRST tanto fijos como móviles, a informar con varios días de anticipación cualquier cambio en el valor de las tarifas, indicando a partir de qué período o fecha entra en vigencia, mediante carta personalizada (a través de correo electrónico) que indique el número de contrato, número único interno o cualquier identificación personalizada y única que identifique al usuario. Además comenta que, con respecto a los períodos de servicio, éstos deberán ser causados de forma mensual vencidos, para luego generar en el siguiente período el cobro. Las fechas de pago deberán estar en el siguiente período. Es común encontrar que el corte va hasta el 30, pero su fecha límite de pago está para el 15 de ese mismo mes.

## SIC

Desde la SIC, consideran que este proyecto sería el de mayor impacto, ya que a través de esta regulación se debe buscar maximizar el bienestar de los usuarios. Por ello, consideran que contar con una hoja de ruta de simplificación del régimen, permitirá en últimas un marco regulatorio actualizado, eficiente, claro, y que permita a los usuarios un mayor empoderamiento de sus derechos, y a los operadores centrar sus esfuerzos para el cumplimiento.

Adicionalmente, a juicio de la SIC el nuevo régimen debería tener en cuenta los datos de recursos de apelación y denuncias que tiene la SIC, teniendo en cuenta que las tipologías que más se presentan son las relacionadas con **facturación, terminación del contrato y deber de información**. Adicionalmente manifiesta la necesidad y potenciales beneficios de utilizar mecanismos alternativos de solución de conflictos como el implementado en la SIC a través de la herramienta SIC-FACILITA.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 37 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## TIGO

Se solicita a la CRC, en lo referente al régimen de protección de usuarios, aplicar el modelo de simplificación tal como se realizó en su momento con la Resolución 5050, puesto que hoy en día el régimen presenta algunos vacíos en temas de normatividad que son aprovechados por algún tipo de usuarios para obtener beneficio personal en detrimento del operador.

Por lo tanto, sugerimos a la CRC se revisen entre otras: i) la obligación de inclusión de los histogramas de consumo dentro de las facturas de cada usuario; ii) la instauración de PQR en oficinas físicas por defecto; iii) los ANS de atención de usuarios en oficinas físicas, que establecen que la atención al 80% de usuarios debe ser realizada en máximo 20 minutos, iv) la obligación de tener oficinas físicas en las ciudades capitales; v) la obligación de conservar el detalle de consumo de los usuarios, sin que se especifique el tiempo de custodia de la información; vi) la obligación de enviar copia del contrato al usuario por medio físico en los casos de contratación de nuevos servicios o cambios en los servicios contratados; vii) la obligación de que las mediciones del NSU deban estar certificadas por auditores externos; viii) la obligación de mostrar información de los consumos y generar duplicados de las facturas en oficinas físicas en servicios ilimitados, todas estas obligaciones hoy no guardan ninguna coherencia con el estado actual de prestación de los servicios y la necesidad de avanzar hacia un usuario conectado con su prestador a través de medios digitales.

Con el fin de solventar, simplificar y ser más eficientes en el RPU, se proponen las siguientes soluciones a cada uno de los temas planteados en el párrafo anterior para que sean tenidos en cuenta en el momento del planteamiento del proyecto y facilitar las interacciones con los usuarios: i) que el requerimiento del histograma de consumos lo haga el usuario únicamente a través de medios electrónicos, eliminándolo de la factura física; ii) que para la radicación de PQR se establezcan por defecto medios electrónicos, como la página web; iii) que se elimine el acuerdo de nivel de servicio para atención de usuarios en tiendas, con el objetivo de promover la atención a través de canales digitales; iv) eliminar la obligación de tener oficinas físicas en todas las ciudades capitales de departamento. Existen oficinas con muy bajo flujo de usuarios, por lo que consideramos que la ubicación de las oficinas físicas debe ser definida por parte del operador de manera autónoma, de acuerdo a los requerimientos comerciales y la distribución geográfica de sus usuarios; v) delimitar el periodo de custodia de la información física de consumos, estableciéndolo por un periodo máximo de un año; vi) eliminar la obligación actual de enviar contratos de nuevos servicios o modificaciones de los mismos a los usuarios y habilitar canales electrónicos para que el usuario los pueda solicitar por demanda; vii) permitir a los operadores que la certificación del NSU se haga a través de un auditor interno; viii) eliminar de los servicios ilimitados (sin restricción de recursos a consumir por el usuario), el detalle del consumo en la factura, teniendo en cuenta que no es necesaria ninguna comparación y eliminar las solicitudes de duplicados físicos de facturas, en razón a que los bancos reciben el pago sólo con el número del contrato.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 38 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

Señala que la expedición de la Ley 1978 de 2019 generó un gran desafío para el Regulador, por cuanto busca que se cree un régimen efectivo de protección, lo cual genera la necesidad de que se dé una revisión del marco regulatorio particularmente en lo relacionado a los usuarios. Indica que el nuevo régimen debe proteger de manera integral al usuario de televisión, independientemente de la modalidad o tecnología, en particular, debe ser prioritaria la creación de una normativa especial para el usuario de televisión pública radiodifundida, así como que considera conveniente que se empiecen a adelantar estudios sobre los usuarios digitales.

### CRC/

Los comentarios recibidos al proyecto de revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones se resumen en las siguientes temáticas: i) autorregulación; ii) abuso del derecho de petición por parte de los usuarios; iii) información oportuna al usuario frente a modificaciones de las condiciones contractuales; iv) hoja de ruta y modelo de simplificación del RPU; v) datos de recursos de apelación y denuncias de las tipologías más frecuentes como facturación, terminación del contrato y deber de información, vi) digitalización de algunos procesos del RPU y vii) la protección integral del usuario de televisión. Los anteriores comentarios serán valorados cuando la Comisión lleve a cabo la revisión integral del RPU, la cual está proyectada para ser abordada a partir de 2021, sin embargo, aquellas iniciativas que la Comisión identifique que propendan por una digitalización de los procedimientos y procesos del RPU serán tenidos en cuenta dentro del proyecto de digitalización que adelanta la Entidad.

En cuanto al comentario de BEATRIZ ELENA ARIAS CUERVO quien manifiesta que es necesario incrementar el nivel de Vigilancia y Control, pues según relata, los operadores harían una aplicación defectuosa de las obligaciones previstas en el Régimen de protección al usuario, por ejemplo, en las condiciones de aplicación de las cláusulas de permanencia para los servicios fijos, donde se estarían presentando irregularidades por parte de los operadores, la CRC aclara que dentro del marco de sus competencias no está lo relacionado a temas de vigilancia y control en el sector TIC, puesto que esta actividad recae dentro de las funciones ejercidas por el MinTIC y la SIC.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 39 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 3.2.2. CALIDAD

#### 3.2.2.1. Monitoreo de la información de los servicios de comunicaciones y postales reportada por los agentes regulados

##### AMCHAM

La agremiación manifiesta su desacuerdo frente a la redacción del alcance preliminar del proyecto, en particular, AMCHAM considera que el texto no debe hacer referencia a los *"los servicios de TIC y postal, respectivamente"*, pues a su juicio la CRC no tiene las facultades para analizar los servicios prestados por plataformas digitales. La agremiación sugiere una redacción que, según ellos, sería más compatible con las facultades propias de la CRC.

##### CLARO

El operador plantea que en el documento no se haya previsto la revisión del régimen de calidad de los servicios de comunicaciones, sobre todo lo relacionado con el indicador de calidad del servicio de internet móvil. Lo anterior, debido a que se ha planteado la necesidad de revisar la metodología para la medición de este indicador, el cual, por la rigidez establecida para la toma de las muestras, ha ocasionado indebidas interpretaciones por parte del MINTIC (vigilancia y control), que han desencadenado investigaciones y multas claramente injustas, donde se desconoce la existencia de hechos de fuerza mayor y caso fortuito u ocasionados por un tercero, que no afectan la finalidad del indicador, ni son determinantes, ni relevantes al momento de establecer el cumplimiento de los valores objetivo de cumplimiento.

Es un proceso que solicita a operadores en competencia, acordar los puntos de medición sacrificando la calidad del servicio que realmente presta, dejando de antemano que en dicho proceso solamente participan, CLARO, MOVISTAR y TIGO, sin contar con la participación de operadores como AVANTEL, ETB y DIRECTV, dejándonos en una condición asimétrica frente a la prestación del servicio de Internet.

CLARO reitera la necesidad de revisar la metodología de los siguientes puntos:

- Valor estadístico de las muestras:

La metodología de medición del servicio de Internet móvil implica que se cumpla con unos valores específicos de HTTP, FTP y PING, y que se realicen mediciones con elementos fijos, con puntos definidos de acuerdo con el número de habitantes o instituciones educativas (IE) (..) Esta metodología, sin dejar de lado su rigidez, permite obtener información suficiente para establecer el cumplimiento del valor objetivo definido en la regulación.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 40 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



Actualmente, la entidad de control y vigilancia exige que para verificar el cumplimiento de los valores objetivo, que se cuente con el 100% de las muestras. Consecuencia de lo anterior, dicha entidad considera que la ausencia de un día o una hora de medición implica que no se esté cumpliendo con la metodología de medición definida en la regulación y que por tanto constituye una falta grave.

Además de lo anterior, ante la ausencia de algunas muestras, el MINTIC desconoce, a pesar de estar debidamente soportado y probado, que la imposibilidad de que en algunos casos no se cuente con la totalidad de las muestras, se da como consecuencias de hechos de fuerza mayor, caso fortuito o generados por un tercero, tales como:

- Daño o bloqueo a nivel lógico de la sonda y/o sus componentes.
- Fallas propias de la red
- Ausencia de energía comercial.
- Hurto y/o vandalismo de los equipos.
- Desastres naturales.
- Problemas de orden público.
- Paros a nivel nacional; ejemplo: el paro camionero del año pasado.
- Restricciones de desplazamiento por temas de orden público o también caso fortuito y fuerza mayor.
- Congelamiento de las redes de los operadores involucrados en el proceso regulatorio solicitado por el MINTIC (ejemplo elecciones), o durante la época de fiestas de fin de año, periodo en el cual, el acceso a los sitios es restringido retrasando la atención de las sondas en falla o que no estaban enviando mediciones.

En este sentido CLARO solicita "una revisión urgente de este indicador de calidad, ya que se está desconociendo el valor estadístico de las muestras obtenidas, (...) por lo cual se requiere la definición de reglas o de una metodología de medición que contemple todas las circunstancias señaladas."

CLARO plantea que la CRC debe analizar la pertinencia de este indicador de calidad, ya que a la fecha no se conoce la utilidad del mismo, ni existe documento alguno de análisis de los resultados y sobre el cual se hayan definido acciones precisas sobre la calidad del servicio de Internet móvil.

## CCCE

En el acápite asociado a la calidad de los servicios, específicamente en el numeral 3.3.1, la Agenda Regulatoria establece que la Comisión a través "*monitoreos continuos que permiten validar la calidad de los datos reportados por agentes regulados y generar análisis e información de valor que faciliten la toma de decisiones de todos los agentes de! ecosistema digital. Dentro de estos, se encuentran los monitoreos de mercados, calidad y usuarios, que se realizan para los servicios de TIC y postal*". Frente al aparte citado, solicita generar los cambios pertinentes pues la propuesta no debería dar a entender que la CRC va a generar un posible monitoreo a los servicios prestados por medio de plataformas digitales o TIC.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 41 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## ANDI

En el numeral 3.3.1 del documento de la referencia, se establece que la Comisión va a realizar un monitoreo de los servicios TIC y los postales, la ANDI sugiere una modificación en la redacción “que sea eliminada la frase “que se realizan para los servicios de TIC”, y modificar la frase por “(...) y generar análisis e información de valor que faciliten la toma de decisiones de todos los agentes del ecosistema digital”, de tal manera que sea claro que la CRC únicamente hará el monitoreo de los agentes del ecosistema digital con el objetivo de realizar análisis e intervenciones regulatorias que versen sobre los mercados sobre los cuales tiene expresas competencias regulatorias (...) Lo anterior, además, con la intención de que la Comisión se mantenga dentro de sus alcances y no genere consecuencias negativas para el desarrollo y el entorno eficiente que se necesita en Colombia para que la economía digital siga avanzando”

## ASOMOVIL

En cuanto a los reportes de información, Asomóvil indica no compartir la visión del regulador contenida en el borrador de la agenda, en tanto si el criterio es simplificación normativa debe migrarse hacia un esquema de eliminación de obligaciones de reporte periódico a otros esquemas menos invasivos.

## CRC/

En relación con los comentarios presentados por AMCHAM, ANDI y CCCE, relacionados con el ajuste sobre la terminología referida a TIC y que, por ende, su uso, podría involucrar monitoreo de información sobre servicios no sujetos a la regulación y competencia como el de las plataformas digitales, es importante señalar que la información recolectada y sobre la cual se propone el monitoreo como actividad continua y de seguimiento se refiere lógicamente a los servicios de comunicaciones. En ese sentido, la referencia genérica del concepto TIC, debe entenderse en el ámbito de las competencias de la CRC. Cabe destacar igualmente que el proyecto aparece anunciado en el borrador de agenda como “Monitoreo de la información ***de los servicios de comunicaciones*** y postales reportada por los agentes regulados”, hecho que ratifica la claridad sobre el radio de acción que existe para la CRC en este asunto.

En relación con el comentario de CLARO según el cual debe revisarse el régimen de calidad de los servicios de comunicaciones, se indica que conforme a lo establecido en la Agenda Regulatoria para los años 2015 y 2016, la CRC adelantó la ejecución del proyecto “*Revisión integral del Régimen de Calidad*”, con el objetivo de analizar los indicadores y las obligaciones regulatorias en materia de calidad del servicio que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, buscando contemplar dentro del mismo, modelos de medición de calidad basados en la experiencia del usuario, para así identificar e implementar medidas regulatorias que incentiven la mejora continua de la calidad

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 42 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

en dichos servicios. Dicho proyecto finalizó con la expedición de la Resolución CRC 5078 de 2016<sup>11</sup> la cual se encuentra compilada en el Capítulo 1 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 cuyo ámbito de aplicación se enmarca en lo dispuesto en el artículo 5.1.1.1 de la citada resolución.

Posteriormente, y a efectos de orientar esfuerzos regulatorios con el mismo marco de política regulatoria y sus mencionadas metas económicas y sociales encaminadas a garantizar el acceso y la cobertura de las TIC, se reconoció que la evolución del acceso al servicio de datos ha sido significativamente fuerte en los últimos años, por lo que se consideró necesario adoptar condiciones que facilitarían aún más el acceso a los servicios TIC en todo el territorio nacional, para aprovechar las ventajas y oportunidades que trae la economía digital.

En atención a lo anterior, a través de la Resolución 5321 de 2019, la Comisión estableció bajo determinadas condiciones, un régimen de excepción respecto del cumplimiento de las obligaciones dispuestas en el artículo 5.1.3.1, artículo 5.1.3.2, artículo 5.1.3.3, artículo 5.1.4.1, artículo 5.1.4.2, artículo 5.1.6.1, artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de otorgar un incentivo para que los denominados Municipios de Política Pública pudieran tener cobertura y acceso a los servicios con mejores condiciones de calidad.

Conforme lo visto, la CRC, en relación con el régimen de calidad de servicios de comunicaciones, considera que hasta el momento las revisiones adelantadas en 2016 y 2018, aun revisten actualidad y pertinencia, sin que tales condiciones puedan verse afectadas por el entendimiento que para algunos casos le da el órgano de vigilancia y control. En todo caso, debe reiterarse que la definición de la agenda regulatoria responde a un ejercicio de planeación estratégica que responde a criterios como el de priorización de actividades y disponibilidad de recursos.

### 3.2.2.2. Revisión integral del régimen de calidad para los servicios de televisión

#### ANDESCO

La agremiación considera positivo que la CRC haya incluido el proceso de simplificación normativa del régimen de calidad de los servicios de televisión y manifiestan su interés de que dicho proceso conlleve a la Comisión a revisar la posibilidad de eliminar por completo el régimen de calidad para servicios de televisión, especialmente en lo relacionado con los reportes de información, los cuales manifiesta representarían una alta carga operativa para los PRST.

<sup>11</sup> "Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones"

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 43 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### ASOTIC

Solicita ASOTIC revisar dentro del desarrollo de esta iniciativa, de manera integral todas las obligaciones vigentes, las cuales se encuentran compiladas en el título V de la Resolución 5050 de 2016, expedida por la CRC. Lo anterior teniendo en cuenta que ASOTIC considera que la actual normatividad impone a los operadores varias obligaciones que se traducen en cargas a veces innecesarias.

### DIRECTV

Manifiesta que la CRC, al momento de adelantar la revisión del régimen de calidad, considere la posibilidad de examinar la eliminación de todo el "Título V: Régimen de Calidad para los servicios de televisión", y en particular de los reportes asociados, que implican una carga operativa muy importante para las empresas, carga que se ve reflejada en costos adicionales, sin que sea evidente el beneficio directo de contar con estos reportes tanto para la Comisión como para los usuarios.

### ANDI

En cuanto a la iniciativa de la Comisión de adelantar una revisión integral del régimen de calidad, la ANDI espera que esta iniciativa pueda ser parte de un esfuerzo más amplio de desregulación para favorecer la creación de un mercado en igualdad de condiciones para todos sus participantes. En este sentido solicita que la CRC "al adelantar la revisión del régimen de calidad, considere la posibilidad de examinar la eliminación de todo el "Título V: Régimen de Calidad para los servicios de televisión", y en particular de los reportes asociados, que implican una carga operativa muy importante para las empresas y que se ve reflejada en costos adicionales, sin que sea evidente el beneficio directo de contar con estos reportes tanto para la Comisión como para los usuarios".

### TIGO

Frente al régimen de calidad actual para los servicios de televisión, solicitamos respetuosamente que la CRC adopte medidas de simplificación sobre obligaciones que a la fecha se encuentran obsoletas, tal y como lo son los reportes solicitados en diferentes normas vigentes expedidas por la CNTV-ANTV, ya que estos representan una alta carga operativa para los PRST, sin que la información reportada en estos sea de utilidad para la gestión de la CRC.

El mantenimiento y operación de estas obligaciones es altamente costosa, exige desarrollos en sistemas de información, personal de diferentes áreas de la compañía para la revisión y ejecución, como también plataformas de almacenamiento para la información reportada.

Adicionalmente, información relacionada con tarifas, suscriptores, entre otras, es exigida desde diferentes ámbitos, lo cual duplica la información reportada e igualmente dicha información carece de utilidad para la gestión de las autoridades.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 44 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por lo anterior, invitamos a la CRC para que simplifique los requerimientos y reportes de información para todos los integrantes del servicio audiovisual.

## CRC/

Los comentarios formulados por ANDESCO, ANDI, ASOTIC, DIRECTV y TIGO, en tanto que de manera general proponen para la revisión integral del régimen de calidad para los servicios de televisión una eventual eliminación de dicho régimen, la CRC evaluará en su momento si esta es una de las alternativas regulatorias una vez esté en curso el proyecto de acuerdo con la metodología regulatoria escogida para el efecto.

### 3.2.3. COMPETITIVIDAD, DESARROLLO ECONÓMICO E INVERSIÓN

#### 3.2.3.1. Compartición de infraestructura de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones (Fase 1 y 2)

#### ASOTIC

Manifiesta ASOTIC que, si bien ya presentó los comentarios correspondientes a la propuesta regulatoria de esta iniciativa, considera que existen aspectos que deben ser revisados e incorporados en la agenda regulatoria tales como el uso de infraestructura que a hoy realizan los organismos de radiodifusión cuando utilizan la infraestructura de los operadores de televisión por suscripción para llevar la señal y los contenidos de la televisión abierta.

Particularmente lo relacionado con la obligación de llevar las señales y los contenidos de los organismos de radiodifusión y en torno a esta obligación dada por la Ley 680 de 2001, artículo 11, que viene siendo discutido desde 2012 y que ha generado múltiples interpretaciones que no pueden quedar por fuera del análisis de la CRC, y que dado que en la actualidad se está haciendo uso de una infraestructura para llevar dichas señales y contenidos, y en el evento en que se obligue a los operadores a pagar por este hecho, debe considerarse la forma como se deben remunerar dichas redes o permitir el desmonte de las señales y su contenido.

#### AVANTEL

Menciona AVANTEL la importancia de adelantar esta iniciativa, e indica que para el adecuado desarrollo de la misma, es fundamental incluir y hacer parte del despliegue de infraestructura a los entes territoriales, que se han convertido en los actores de mayores barreras desde el punto de vista normativo y de políticas de ordenamiento territorial; y considera que este tema debe ser analizado, interiorizado y normalizado por todos los actores del sector de las telecomunicaciones a nivel nacional, sensibilizando

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 45 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

a todos los agentes necesarios sobre las ventajas económicas y de progreso que representan las telecomunicaciones para un país en vías de desarrollo como lo es Colombia.

Adicionalmente, menciona que para la densificación de red móvil como la que se requiere en 5G, la regulación actual no establece reglas claras para que los operadores dominantes compartan su infraestructura de torres y espacio en piso para el despliegue de la infraestructura de los operadores entrantes al mercado, y considera que en una red 5G la compartición de sitios debe ser mandatorio y es indispensable para alcanzar el objetivo perseguido por todos en el sector y en el país.

### **BEATRIZ ELENA ARIAS CUERVO**

La ciudadana manifiesta la necesidad de considerar los beneficios de la reducción de impactos medioambientales de la compartición de infraestructura dentro de la propuesta, asimismo considera necesario estudiar las competencias de la CRC a la luz de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 22 de la Ley 1978 de 2019.

### **ETB**

ETB considera que el proyecto no se ajusta a su principal objetivo: contribuir a la promoción del despliegue de infraestructura de redes de telecomunicaciones para el cierre efectivo de la brecha digital, así como la promoción del Estado para el acceso de las TIC a la población pobre y vulnerable, pues se centró en el sector eléctrico de manera exclusiva. ETB insiste que la finalidad del proyecto debe ser de promoción de las TIC y que el eventual incremento de costos en perjuicio de este sector genera el efecto contrario.

ETB plantea la necesidad de que la intervención regulatoria sea revisada y estructurada bajo la metodología del análisis de impacto normativo -AIN - teniendo en cuenta la información de todos los agentes involucrados y no sólo la de los dueños de la infraestructura en este caso puntual, de las empresas de energía eléctrica.

### **MIN AMBIENTE**

Considera que esta regulación debe destacar la importancia de tener en cuenta la revisión e integración del cumplimiento de la normativa ambiental nacional e internacional vigente (según el caso).

### **SIC**

Sobre el estudio previo a la expedición de la medida, La Superintendencia manifiesta la importancia de que el estudio refleje los beneficios que tendrá el proyecto regulatorio en el bienestar de los usuarios, así como para todos los demás actores.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 46 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## TIGO

Apoya la iniciativa de la CRC y manifiesta que la considera necesaria debido a que, a su juicio, existen variaciones en la interpretación de lo establecido en la regulación actual por parte de las empresas de energía.

El operador solicita que, teniendo en cuenta el poco tiempo que dispuso la ley para el desarrollo de la propuesta, la CRC valore con el máximo nivel de detalle todos los comentarios obtenidos en las mesas de trabajo y realice el Análisis de Impacto Normativo adecuado, con el fin de no sobrecargar alguno de los sectores con obligaciones indirectas; como según el operador se prevé que ocurriría con la obligación de realizar un inventario de las instalaciones actuales desglosadas por materiales y otras variables.

Según manifiesta, en experiencias pasadas se han generado impactos financieros y operativos desfavorables para el sector de las telecomunicaciones, al emitirse marcos regulatorios con periodos de tiempo limitados para análisis, discusión y retroalimentación por parte de los *stakeholders*, tal como habría ocurrido con la expedición de las medidas para el control de hurto de celulares. Finalmente, el operador sugiere que la CRC se tome un tiempo adicional de análisis de esta normativa.

## CRC/

A efectos de dar respuesta a los comentarios presentados al proyecto de compartición de infraestructura, resulta relevante en primer lugar establecer cuál es el alcance del proyecto que fue publicado para comentarios el 31 de octubre de 2019, así se evidencia que este se centra en la modificación de dos puntos específicos del marco regulatorio:

- (i) El procedimiento de desmonte por impagos<sup>12</sup>, con el que se espera liberar espacio en las infraestructuras para brindárselo a operadores que quieran hacer uso de ellas de manera regularizada; y
- (ii) Las reglas de contraprestación económica para la compartición, en las que se prioriza la libre negociación de las partes y/o la aplicación de topes que están son objeto de revisión por parte de la CRC, ante la falta de acuerdo.

Es de indicar que el abordaje preliminar de estos puntos obedece a la necesidad de atender de manera prioritaria el mandato establecido en la Ley 1778 de 2019, referido a la expedición de una nueva regulación sobre la materia, dentro de los seis meses a la entrada en vigencia de la misma, lo cual - como se explicó en el documento de agenda publicado para comentarios- no obsta para que la Comisión desarrolle una fase posterior en la que se podrían atender el resto de asuntos que afectan el negocio de compartición de infraestructura.

<sup>12</sup> Como mecanismo independiente al procedimiento de Retiro de elementos no autorizados establecido en la regulación de la Resolución CREG 063 de 2013, art 5. ([www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=4014080](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=4014080))

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 47 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Conforme a lo anterior, frente a lo mencionado por ASOTIC respecto al uso de infraestructura de las empresas de radiodifusión por parte de los operadores de televisión por suscripción, específicamente lo relacionado con la obligación de llevar las señales y los contenidos de los organismos de radiodifusión, es de mencionar que el alcance de esta iniciativa incluye únicamente la definición de condiciones de acceso infraestructura pasiva que sirva de soporte para el despliegue de redes TIC, mientras que el objeto de estudio propuesto en la observación presentada por ASOTIC incluiría el análisis de modalidades de compartición de infraestructura activa. Por lo anterior no se acoge la observación presentada por ASOTIV y de consecuencia esta temática no será abordada dentro del alcance de este proyecto regulatorio.

Dicho lo anterior, en relación con la observación de AVANTEL sobre la necesidad de involucrar activamente a las entidades territoriales en el desarrollo de este proyecto regulatorio, al respecto la Comisión considera que el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 estableció un mecanismo especializado para la identificación y remoción de barreras al despliegue de infraestructura mediante la emisión de conceptos. De ahí que la CRC se encuentra trabajando de la mano con las entidades territoriales para eliminar barreras al despliegue, en conclusión, las entidades territoriales son un actor fundamental para el despliegue de infraestructura, pero la articulación desde la CRC se da a través del trabajo continuo de remoción de barreras y dicha actividad se maneja de manera independiente a este proyecto regulatorio. Por otra parte, frente a lo mencionado por este mismo operador sobre las condiciones de compartición de infraestructura para redes 5G, se aclara que esta temática podrá ser abordada en el proyecto específico dedicado a esta temática y que ha sido *denominado "Estudio de condiciones regulatorias para favorecer la adopción 5G"*, de consecuencia dicha temática no hará parte del estudio de compartición de infraestructura objeto de comentarios.

Respecto a la observación presentada tanto por la ciudadana Beatriz Arias, como por el Ministerio de Ambiente esta Comisión aclara que, el régimen de acceso, uso y remuneración para la utilización de la infraestructura del sector de energía eléctrica contenido en el capítulo 11 del TÍTULO IV de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>13</sup>, ya contempla la referida integración normativa a la que hacen referencia los interesados, tanto que somete dicha actividad al "cumplimiento de las normas vigentes sobre ordenamiento urbano y medio ambiente."<sup>14</sup>

Finalmente, la SIC y los operadores ETB y TIGO presentan observaciones directamente a la propuesta regulatoria en cuanto i) Beneficios a los ciudadanos, ii) Eventual incremento de costos en perjuicio del sector TIC, iii) Inventario de sectores actuales y iv) tiempos de desarrollo de la propuesta, al respecto la CRC considera que estas observaciones hacen parte precisamente de las observaciones y comentarios que están siendo analizados en el seno de ese proyecto y de consecuencia deben surtir el proceso de discusión regulatoria dentro del ciclo de Diseño Regulatorio que se encuentra en ejecución.

<sup>13</sup> Compilatorio de la Resolución CRC 4245 de 2013 y sus modificaciones posteriores.

<sup>14</sup> Artículo 4.11.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, párrafo.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 48 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



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

#### **ASOMEDIOS**

La agremiación considera importante mencionar que el alcance de esta actividad debe incluir la identificación de medidas que deban ser adaptadas, simplificadas o eliminadas. Manifiesta además que la desactualización normativa en materia de televisión habría generado asimetrías regulatorias.

#### **ASOTIC**

Considera ASOCITC necesario abordar dentro de esta iniciativa, la realización de una evaluación ex post a las medidas contempladas dentro del marco regulatorio en materia de televisión, dado que esta evaluación constituye una herramienta crucial para asegurar que la regulación vigente se mantenga adecuada al mercado actual y que las empresas no sean sujetas a cargas innecesarias, a su vez que aprovecha y encamina los esfuerzos de la Comisión, en promover una mejora al marco regulatorio aplicable a los servicios convergentes y evitar duplicidad de esfuerzos.

Reconoce también que si bien es cierto que esta metodología podría tener dificultades para la CRC, en la medida en que son normas expedidas por otras autoridades y seguramente no partieron de realizar el Análisis de Impacto Normativo (AIN) en el proceso regulatorio, no puede abstraerse la CRC de realizar dicho análisis ex post, so pretexto de no haber hecho parte de su formulación, y en consecuencia se propone la intervención directa a fin de evitar la continuidad de normas que se encuentren en desuso y que son ineficientes o innecesarias.

#### **DIRECTV**

Según comenta DIRECTV, con relación a las normas del servicio de televisión y de telecomunicaciones cuya compilación propone adelantar la Comisión, éstas deben ser objeto de evaluación ex post, de manera que solo aquellas para las que exista una justificación demostrada respecto de los objetivos regulatorios de la Comisión deben ser tenidas en cuenta.

#### **SIC**

La Superintendencia considera de gran importancia este tema, a su juicio un marco regulatorio único, convergente y actualizado, es fundamental para atender y apoyar la política sectorial y de esta manera exigir en forma precisa el cumplimiento de las obligaciones. Además, manifiesta la importancia de que el trabajo se desarrolle a través de mesas sectoriales en los que participen todos los agentes del sector y las diferentes entidades, principalmente las de vigilancia y control.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 49 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## TELEFÓNICA

Considera que debe adelantarse una compilación y simplificación del marco regulatorio de TV, sin embargo, señala que es necesario conocer el estado actual de las normas de televisión con ocasión de los cambios realizados por la ley de modernización del sector TIC. La entidad debería expedir cuanto antes una circular informando qué normas se encuentran vigentes en materia de televisión por suscripción, especialmente en materia de protección de los derechos de los usuarios.

## TIGO

Desde TIGO apoyamos la iniciativa de la CRC para la simplificación normativa en materia de televisión y sugerimos empezar con los reportes solicitados para este servicio sean homologados a los demás reportes exigidos por la CRC.

Adicionalmente, es importante que la CRC en el marco de la simplificación tenga en cuenta la tendencia que tiene este servicio y las obligaciones del servicio tradicional que están siendo obsoletas, las cuales impactan en costos hacia los operadores y deben estar diseñadas también para que se apliquen al servicio independientemente del canal por donde es prestado, un ejemplo de lo anterior son las obligaciones que tenemos frente a las exigencias de Duo Play o Triple Play, cuando el usuario por un único canal puede consumir servicio audiovisual y de comunicaciones.

De hecho, nuestra propuesta se centra en que la CRC haga una revisión de todas aquellas regulaciones de la CNTV-ANTV que se referían a una tecnología en especial o que obligaban a los operadores a prestar servicios en una de ellas, este tipo de regulaciones vigentes no hacen sino desestimular la migración tecnológica hacia mejores y mayores prestaciones a los usuarios.

## CLARO

Señala que la simplificación normativa no implica necesariamente la eliminación de la regulación, no obstante, la CRC debe tener en cuenta que la eliminación de normas es un resultado de la desregulación.

CLARO resalta que el enfoque de la simplificación normativa no solo debe tenerse en cuenta para las normas expedidas con posterioridad a las leyes que producen modificaciones estructurales en el sector, sino que debe darse sobre toda la regulación, inclusive aquella que es expedida por otras autoridades del sector.

## ETB

ETB plantea la necesidad de que el regulador de manera prioritaria realice una revisión de la regulación expedida por la ANTV incluso por la CNTV, a efectos de identificar la regulación que ha sido derogada por el fenómeno del Decaimiento de Acto Administrativo o que resulta ser obsoleta a nivel técnico, y la

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 50 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

cual debe ser derogada, a efectos de tener la seguridad jurídica de las obligaciones que se encuentran vigentes para el servicio de TV.

## CRC/

La CRC aclara que tras asumir las nuevas competencias en materia de televisión (Ley TIC 1978 de 2019) y en línea con las nuevas dinámicas de los mercados de telecomunicaciones se estableció la necesidad de realizar una revisión, compilación y simplificación del marco regulatorio vigente en materia de Televisión expedida en su momento tanto por la Comisión Nacional de Televisión (CNTV), como por la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV).

El proyecto en una fase inicial plantea adelantar los análisis tendientes a incluir las disposiciones regulatorias, acuerdos, resoluciones y circulares vigentes dentro del cuerpo normativo de la CRC en el marco de las nuevas funciones, que atiende la Comisión como regulador convergente del sector de comunicaciones en Colombia.

En una segunda fase, la CRC adelantará una revisión de los diferentes apartes de la regulación en los que proceda la aplicación de los principios de simplificación normativa con el propósito de actualizar la regulación vigente en esta materia tal y como se realizó en el proyecto de simplificación normativa en el sector TIC, a través de la expedición de la Resolución CRC 5586 de 2019, en un trabajo en conjunto con los distintos agentes del sector y Entidades de vigilancia y control.

En este sentido, la CRC aclara que, una vez se tenga identificado el problema o los problemas en materia de TV, se desarrollará una metodología para definir las temáticas a analizar y su priorización, que permita realizar una revisión sistemática del marco regulatorio vigente en función de las dinámicas del mercado, el cual se encuentra delimitado en primera instancia por objetivos específicos tales como:

- i. Revisar experiencias internacionales en simplificación regulatoria que permitan a la CRC identificar las mejores prácticas en la materia.
- ii. Revisar el marco regulatorio vigente y las motivaciones de las medidas regulatorias expedidas de manera que sirva como insumo para elaborar la lista de priorización de medidas a revisar.
- iii. Determinar un mecanismo para establecer el orden en que las medidas regulatorias serán revisadas.
- iv. Invitar a participar dentro de las consultas públicas a múltiples agentes del sector, con énfasis en aquellos con bajas participaciones de mercado a nivel nacional.
- v. Reducir, cuando sea posible, costos en los que incurren los múltiples agentes y la administración derivados de la intervención regulatoria de la CRC.
- vi. Promover la inversión y la competencia en el sector de TV mediante la reducción de barreras de entrada, derivadas, entre otros varios factores, de un complejo marco regulatorio.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 51 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- vii. Identificar intervenciones regulatorias cuyos fundamentos de hecho o de derecho hubieran desaparecido, para efectos de promover la competencia y la inversión mediante la remoción de intervenciones regulatorias.
- viii. Determinar el cronograma en el que se propone culminar con la revisión de las medidas regulatorias incluidas en la lista de priorización.
- ix. Incorporar en los procedimientos de la CRC la metodología para la realización de una revisión sistemática del marco regulatorio vigente, en función de las dinámicas de los mercados que resulte de esta actividad.
- x. Aplicar la metodología de simplificación regulatoria al primer elemento de la lista de priorización.

Como se observa el objetivo de este proyecto es mantener un marco regulatorio único, convergente y actualizado, que es fundamental para atender y apoyar la política sectorial de manera clara, oportuna y expedita que permitirá exigir el cumplimiento de las obligaciones de los sujetos de la regulación y garantizar los derechos de los usuarios que utilizan los productos o servicios de televisión.

### 3.2.3.3. Estudio de condiciones regulatorias para favorecer la adopción 5G

#### AVANTEL

El operador manifiesta que para abordar los aspectos de un plan para el despliegue de 5G, el regulador y demás entidades sectoriales deberían buscar el uso eficiente del espectro ya entregado, así como las "herramientas" regulatorias con que puedan llegar a contar los distintos proveedores que harán uso de ese espectro. Por lo anterior, AVANTEL considera necesario adecuar con urgencia el marco regulatorio para incorporar los aspectos técnicos y económicos que permita la interconexión entre operadores que hagan uso de tecnologías VoLTE, que en la actualidad ya puede desarrollarse entre todos los asignatarios de espectro de la subasta de 4G que se llevó a cabo en 2013.

#### CCIT

La agremiación considera que esta iniciativa debería concretar lo que se requiere para generar un escenario para la adopción de nuevas tecnologías, eliminación de barreras de despliegue de infraestructura, reducción del régimen de contraprestaciones de enlaces punto a punto, reducción de cargas tributarias y medidas que permitan adoptar nuevas tecnologías que desincentiven el uso de tecnologías como 2G, como la restricción de homologación y comercialización de terminales exclusivos de 2G. La CCIT manifiesta que la CRC debe asumir un papel protagónico en la identificación de barreras y promoción de condiciones concretas que permitan el adecuado y eficiente despliegue de nuevas tecnologías, en las que se incluye la tecnología 5G. Por último la agremiación considera que teniendo en cuenta el tiempo previsto para el desarrollo del proyecto, el alcance de este debe incluir más elementos de lo planteado en el borrador de agenda.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 52 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## ETB

El operador plantea que dentro de este estudio las condiciones de despliegue de tecnologías como lo ha sido 4G y para el proceso de subasta para 5G que tendrá que adelantar el MinTIC. Se debe tener en cuenta el balance entre los objetivos del gobierno nacional y la viabilidad económica y técnica de los participantes para que no se dirijan en vías contrarias como, en opinión de ETB, ocurriría con la asignación de espectro de 700Mhz.

En cuanto a la implementación de 5G, ETB plantea que es necesario realizar un análisis de los problemas de seguridad que pueden ocasionarse con la implementación de 5G.

## TIGO

A juicio del operador el fomento a la tecnología 5G debe acompañarse de desregulación de las tecnologías de las generaciones anteriores como 2G y 3G, según TIGO para que así pueda darse el desmonte progresivo de estas. En esta misma línea, el proveedor plantea que los costos que se asumirían en el mantenimiento de tecnologías *legacy*, se podrían aprovechar mejor para adelantar pruebas para la adopción de nuevas tecnologías como 5G.

## SIC

La Superintendencia considera que la nueva generación de comunicaciones móviles es potencialmente la dinámica de mayor impacto positivo para la sociedad por cuanto, a su juicio contar con un buen plan de "5G" redundará en mayores beneficios en el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías. Por ello, insiste en que el proyecto regulatorio de la CRC que acompaña la política pública de 5G debe tener la mayor prioridad.

## CRC/

Respecto a la observación de AVANTEL según la cual este estudio debería considerar el despliegue de VoLTE, teniendo en cuenta que LTE es la tecnología de acceso de 4G, y NR es la tecnología de radio de acceso de 5G. El estudio considerara algunos aspectos asociados a la provisión de voz y video en NR o VoNR, en conclusión, si bien las condiciones de interconexión VoLTE hacen parte de las opciones de solución de VoNR, este aspecto no será el elemento central del estudio y de consecuencia no se acoge el comentario de AVANTEL.

Respecto a la observación presentada tanto por CCIT como por TIGO en la cual se plantea, por un lado, que el estudio considere dentro de sus objetivos una desregulación de las redes 2G/3G, y por el otro, medidas específicas como la no homologación de terminales 2G, es de mencionar que ambos aspectos son ya materia de análisis del proyecto que se encuentra en curso en la Comisión y que trata la modernización de redes. En este sentido el proyecto planteado por la CRC para favorecer la adopción

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 53 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de 5G, si bien recogerá las conclusiones entregadas por el estudio de modernización, no se centrará en el apagado de redes *legacy* sino en las implicaciones de esta nueva generación de tecnologías móviles en el marco regulatorio vigente y como este puede modernizarse para promover la adopción temprana, por lo anterior no se acoge la observación.

En cuanto al comentario aportado por ETB respecto a la necesidad de considerar los aspectos de seguridad que se deriven del despliegue de redes 5G, se acoge el comentario y se informa que este aspecto hará parte de los análisis a considerar dentro del estudio.

Finalmente, se aclara a la SIC que este estudio tiene una alta prioridad en la planeación estratégica de la CRC y por lo tanto se encuentra alineado con las expectativas manifestadas en su observación.

### 3.2.3.4. Medidas asociadas a cambios en numeración de redes de telefonía fija (Comité Técnico de Numeración)

#### ETB

En el marco de la Resolución CRC 5826 de 2019, en cuanto al cambio en numeración de redes de telefonía ETB insiste en requiere contar con un plazo adicional al concedido, mínimo de 6 meses más para la implementación de la citada resolución pues se requiere la intervención de varios sistemas que soportan actividades como ventas, aprovisionamiento, aseguramiento, atención al cliente y facturación.

#### TIGO

En cuanto a la implementación de medidas para cambios de numeración en las redes de telefonía fija, desde TIGO reiteramos que dar cumplimiento a lo establecido en la resolución CRC 5826 de 2019 en las fechas establecidas por la CRC, en la práctica resulta inviable, al existir situaciones que ponen en riesgo la implementación de la estrategia. Las situaciones hasta ahora previstas se describen a continuación:

- Altos tiempos en procesos de compra, nacionalización y entrega de los equipos requeridos para el cumplimiento de las obligaciones.
- Dependencia con otros proyectos, requeridos para mantener el servicio de voz fija y móvil en condiciones óptimas de operabilidad para los usuarios.
- La complejidad de la red derivada de la integración de redes TDM y NGN de las distintas operaciones, hace más compleja cualquier intervención que tenga impacto en las plataformas destinadas a la prestación de los servicios.
- Migración de clientes que se verán impactados con los cambios técnicos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones, esta migración implica procesos largos y complejos.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 54 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Así mismo, se debe garantizar que todos los usuarios especialmente los empresariales que cuentan con sistemas de telefonía, estén preparados para soportar en sus equipos el cambio exigido por la resolución, y que en caso de no soportarlo estén en la capacidad técnica y económica para realizar una nueva inversión en su infraestructura. Para poder desarrollar el proceso se requiere la realización de validaciones y homologaciones de equipos con cada cliente, lo que implica conocimiento de múltiples tecnologías que incluso el cliente, en algunas ocasiones, no tiene.

Según lo expuesto anteriormente, se solicita que se extienda el plazo de implementación del cambio de numeración al menos un año más y se analice por parte de la CRC, cómo se va a liderar el plan de comunicaciones del cambio regulatorio para que los usuarios estén familiarizados cuando este ocurra y comprendan el impacto adicional que tendrá de ellos.

Es de resaltar que la mencionada regulación careció de un análisis de impacto regulatorio, que pudiera decantar entre otros, que la mencionada norma propende por una concentración mayor de los servicios de telefonía fija en favor del operador Claro, en tanto dicho operador por su escala de operación e ingresos mantiene una ventaja sobre los demás participantes del mercado fijo. De allí nuestra solicitud para aplazar la medida, ello en línea con el concepto de abogacía de la competencia que se pronunció en igual sentido dentro del proceso regulatorio.

Nuestra solicitud en dicho sentido es que en el año 2020 se inicie un proceso regulatorio con la finalidad de modificar las condiciones de implementación de la resolución CRC 5826 de 2019, que atienda a las condiciones de mercado actual, dicho análisis debe ser precedido de un análisis de impacto regulatorio de la medida en los términos de la ley 1978 de 2019.

## CRC/

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

En cuanto a los comentarios de ETB y TIGO referente a la solicitud de un plazo adicional para la implementación de la citada resolución, debido a que se requiere la intervención de varios sistemas que soportan actividades como ventas, aprovisionamiento, aseguramiento, atención al cliente y facturación la CRC reitera que frente a la solicitud de aplazamiento, habida cuenta que no se observa una modificación de las condiciones previamente analizadas por esta Entidad, así como de los fundamentos

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 55 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de hecho y derecho que sustentaron las medidas contenidas en la normatividad de la referencia, esta Comisión no tiene contemplado la apertura de un nuevo proceso regulatorio tendiente a la revisión o la ampliación de los plazos de implementación actualmente vigentes.

Finalmente, es importante recordar que las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5826 de 2019 responden al carácter imperativo de la regulación, por lo que las fechas previstas en la citada normativa deberán ser tenidas en cuenta en la ejecución del cronograma de implementación a seguir a efectos del cumplimiento de las medidas que entraron en vigor desde el 1° de agosto de 2019.

### **3.2.3.5. Monitoreo de los servicios Over-The-Top (OTT) para el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia.**

#### **ANDI**

La ANDI plantea que en el numeral 3.4.1 del documento de la Agenda Regulatoria se establece una iniciativa de la Comisión para establecer un monitoreo de los servicios Over The Top (OTT). Al respecto, la ANDI manifiesta que los servicios y agentes OTT en Colombia, están por fuera de las funciones del regulador; sin embargo, no impide que dentro de los análisis de los mercados actuales se analice de manera integral. En virtud de lo anterior, y con la intención de garantizar tanto la inversión como el desarrollo de este mercado incipiente y con mucho potencial dentro de nuestro país, la ANDI sugiere eliminar esta iniciativa de la Agenda Regulatoria propuesta y la remoción o eliminación de las cargas actualmente establecidas.

#### **AMCHAM**

Por su parte AMCHAM manifiesta que la CRC no tendría competencias sobre este tipo de servicios y solicita que este monitoreo sea eliminado, ya que según ellos podría generar un desincentivo a la innovación y la competencia en mercados digitales.

#### **ASOMEDIOS**

Manifiesta ASOMEDIOS estar de acuerdo con la necesidad de adelantar el monitoreo y reconoce el esfuerzo de la CRC por analizar las dinámicas emergentes. No obstante, solicita que se incluya dentro del alcance el impacto de los OTT en los ingresos por publicidad de los operadores de televisión abierta y radiodifusión sonora.

#### **AVANTEL**

AVANTEL indica que los servicios OTT e IoT se continuarán desarrollando e invita a la CRC a revisar, en línea con esta iniciativa, la regulación relacionada con los servicios de SMS y lo definido para cargos de

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 56 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



acceso y su aplicabilidad en los servicios A2P<sup>15</sup>, donde el origen de los mismos no es un terminal móvil, sino que por el contrario se trata de un PCA que debería competir en el mercado o al menor (SIC) tener un tratamiento como un actor particular en un mercado en competencia.

Así, Cuando la CRC decidió regular tarifas y obligar a los PRSTM a cobrar un tope máximo de cargos de acceso, afectó directa y negativamente los ingresos de los PRSTM, dado que no tuvo en cuenta que los PCA seguirían recibiendo unos ingresos sin límites regulados y por tanto favoreciendo exclusivamente a los PCA, sin pensar en el usuario final, que evidentemente nunca se ha visto favorecido por la regulación actual.

### CCCE

Para el eje de innovación, señala la CCCE frente a la intención de la Comisión de realizar un monitoreo a los servicios Over The Top (OTT) que este corresponde a un mercado incipiente que está en sus primeros pasos de un desarrollo importante para el sector, el cual, está llamado a prosperar en un ambiente libre de regulaciones y restricciones. Señala que cualquier regulación para este mercado, así se trate de un mero estudio, podría generar incertidumbre en su desarrollo en nuestro país, por lo que sugiere que esta iniciativa sea eliminada de la agenda.

### CLARO

CLARO manifiesta que los servicios Over the Top (OTT) son un elemento importante para analizar las nuevas dinámicas del mercado audiovisual que "requiere de una revisión profunda y de la expedición de marcos regulatorios dinámicos y adaptativos que no frenen su desarrollo, pero que a su vez nivelen el campo de juego en relación a (sic) los operadores tradicionales".

Por lo tanto, CLARO plantea que "se hace necesario que la CRC no limite sus acciones ni el ejercicio de sus funciones a realizar una encuesta, con el único objetivo de hacer seguimiento y monitoreo de OTT; sino que, en ejercicio de su marco funcional y bajo un entorno de igualdad ante la ley y las cargas regulatorias, vincule a estos agentes disruptivos, que compiten de forma directa con los servicios de comunicaciones tradicionales, a los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante y en consecuencia, los considere de forma expresa, como parte integral de los mercados de servicios de telecomunicaciones".

"Esto, bien sea mediante su inclusión como agentes competidores en los mercados identificados en la actualidad o mediante la identificación de otros nuevos, lo que permitirá al regulador nivelar el campo de juego respecto a los operadores tradicionales, establecer estándares de calidad, de protección a los usuarios (...) y que guarde correspondencia con las nuevas dinámicas que a nivel global se presentan en el sector de las telecomunicaciones".

<sup>15</sup> Sigla en inglés para servicios Aplicativo a Persona.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 57 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En este sentido, CLARO muestra informes de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la OECD (2014) y BEREC que plantean que el crecimiento en el consumo de datos han tenido las plataformas OTT es evidente y concluyen que los gobiernos, autoridades regulatorias, operadores de telecomunicaciones deben regular estas plataformas, localmente e internacionalmente, en los servicios de telecomunicaciones toda vez que estos servicios hacen parte del mismo mercado relevante de los servicios TIC tradicionales.

Por lo cual CLARO plantea que "la CRC no puede ser ajena a las tendencias que sobre el particular se evidencian en el ámbito internacional, por lo cual debería:

- i) Cambiar el enfoque sobre el cual ha abordado esta temática, pasando de realizar encuestas para seguimiento y monitoreo a canalizar su agenda, esfuerzos y recursos en revisar y ajustar la regulación de tal manera que se reconozca a los OTT como sujetos pasivos de la misma;
- ii) Que se establezca en cuales de los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante concurren y en consecuencia, compiten de forma directa con los PRST tradicionales;
- iii) Que adelante los estudios que sean del caso, para la identificación de nuevos mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante, en los cuales estos agentes disruptivos concurren.
- iv) Adoptar regulación orientada a obligar a estos nuevos agentes a suministrar información, adoptar estándares de calidad y reglas de protección al consumidor, para nivelar el campo de juego y para contar con los insumos necesarios para realizar los análisis de mercado, identificación y definición de cuotas de mercado reales para los mercados relevantes en los que los OTT y los PRTS tradicionales son competidores."
- v) Sin la adopción de estas medidas o la corrección de esta situación de hecho, no se contaría con una visión integral de los mercados de telecomunicaciones, ni de los agentes que en ellos concurren y en consecuencia, tanto las propuestas, como las futuras medidas regulatorias que adopte la CRC se sustentarían en premisas erradas o parciales, generando mayores asimetrías regulatorias de las que existen a la fecha.

## CRC/

En relación con los comentarios presentados por ANDI, AMCHAM y CCCE que solicitan retirar la temática propuesta, la CRC reitera, tal como lo ha indicado en oportunidades previas que dentro del marco de sus competencias, requiere adelantar estudios profundos del entorno y de las condiciones en las cuales interactúan los agentes del ecosistema. Si bien la CRC no tiene dentro de sus competencias el regular a los nuevos jugadores del ecosistema digital, ello no significa que no deba tener una visión general de todo el ecosistema.

Asimismo, la CRC no comparte que el monitoreo propuesto pueda mandar un mensaje negativo para el desarrollo de nuevos modelos de negocio, dado que su finalidad no es entrar a regular estos aspectos sino identificar el panorama de adopción y crecimiento de los servicios OTT en el país, continuando con el análisis ya publicado en el año 2019 sobre la materia.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 58 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Frente a lo expuesto por ASOMEDIOS, la metodología que está siendo aplicada no considera de manera explícita la medición de los efectos en publicidad indicados; no obstante, la observación se tendrá en cuenta para el análisis que se planteará en el estudio en 2020. De igual manera, se recoge su observación para la aplicación de la metodología en el segundo semestre de 2020.

En relación con el comentario de AVANTEL, se indica que en 2020 continúa la medición de servicios de mensajería que permita evidenciar su evolución y de ahí identificar posibles líneas de acción necesarias por parte del regulador.

Finalmente, frente al comentario de COMCEL, precisamente la CRC adelanta este tipo de estudios para conocer las dinámicas del ecosistema y no es ajena a su evolución. No obstante, el alcance del monitoreo no puede ser modificado tal como ha sido solicitado, puesto que no tiene un enfoque de expedir regulación a nuevos agentes lo cual no corresponde al desarrollo de las funciones actuales.

### 3.2.3.6. Revisión de Acceso a Internet fijo mayorista

#### TELEFÓNICA

El operador señala que deben revisarse de manera general los mercados existentes de voz saliente fija y móvil, banda ancha fija, e internet móvil y servicios móviles de acuerdo con el informe Going Digital Colombia publicado por la OCDE. Establece que ya han transcurrido al menos más de tres años para los tres primeros, y casi dos años para el último, sin ninguna revisión, siendo que la resolución 2058 se comprometió a realizar estas revisiones en un periodo no inferior a dos años.

En adición, indica que la dominancia de Claro en voz y datos móviles es tan notoria que su condición de operador dominante se mantiene desde su declaratoria hace 10 años, y su preponderancia en la prestación de estos servicios, sin que el gobierno haya tomado ninguna medida, fue mencionada por varios operadores como fuente de incertidumbre para participar en la subasta de espectro de las bandas de 700 MHz y 1900 MHz la semana pasada.

Considera que se requiere incluir una revisión de la metodología para determinar los mercados relevantes, en particular de los servicios empaquetados convergentes. Sobre este punto, puntualiza que el análisis de la situación de competencia en los mercados de telecomunicaciones en Colombia ya cumplió 10 años desde su expedición y la metodología adoptada mediante la resolución 2058 de 2009, se produjo en un contexto de comercialización de productos individuales, que hoy es más la excepción que la regla en el mercado. Así, considera que la utilización de la metodología por la CRC para productos empaquetados fijos y móviles ha demostrado ser compleja, especialmente en la definición del mercado relevante mediante el test del monopolista hipotético y señala que otros organismos internacionales como la OCDE y el BEREC también han reconocido las dificultades del análisis de competencia en productos empaquetados. Añade en este punto la situación de dominancia de Claro y la situación de

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 59 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

competencia en el mercado mexicano, instando a la CRC a la toma de decisiones que eviten la concentración del mercado por parte del competidor mencionado.

Señala como necesaria una revisión conjunta de los mercados mayoristas, para evitar visiones parciales que limiten las decisiones regulatorias. Sobre este aspecto, destaca que la principal falla de mercado en el sector de telecomunicaciones se encuentra en la alta concentración en los mercados móviles, como lo evidencia según este operador, el informe de la OCDE Going Digital Colombia.

El operador manifiesta que, las medidas que ha tomado la CRC (Res CRC 5827/2019, Res CRC 5107/2017, Res 5108/ 2017, Res 4807/2015, Res 4660/2014) a su juicio no han analizado la situación en su conjunto y derivan en resultados que no son los esperados por la Comisión.

Propone adicionalmente que la revisión del mercado mayorista de internet fijo, atendiendo a los principios de promoción de la inversión y a los objetivos de cierre de brecha digital. Señala que si se realiza este análisis en mercados maduros, donde participan diversos agentes y que resultan atractivos para los PRST, es decir, en las principales ciudades del país en términos de densidad poblacional, un efecto similar podría darse si las medidas a imponer son de naturaleza general y no atienden a las condiciones propias de los mercados, a las fallas presentes en los mismos y especialmente al poder significativo de mercado de algún agente en particular. Para lo cual solicitan que se identifique de manera rigurosa si existe una falla de mercado o no. Por último manifiesta que, esta iniciativa no cuenta con plazos en el cronograma publicado por la CRC.

### **TIGO**

El operador inicia reiterando que, existen mercados que se incluyen y al encontrarse en etapa de consolidación o de crecimiento, y que estos mercados no deberían considerarse como mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante. El operador además indica que en centros urbanos ya existiría suficiente competencia, posteriormente TIGO retoma lo mencionado en el estudio de acceso e interconexión y señala que las altas concentraciones de este mercado se presentan en municipios que tienen menos de 180.000 habitantes.

Así, TIGO manifiesta que el índice de concentración HHI ha disminuido por las solas fuerzas del mercado y considera que la aplicación de esta medida resultaría innecesaria e inocua, en la medida que los municipios más pequeños son los que presentan menor interés comercial debido a su baja población y a que ya tienen uno o dos operadores establecidos con lo que ya se cubre todo el mercado

### **UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA**

La Universidad señala que la CRC busca efectuar una revisión del Mercado Mayorista de Banda Ancha, mas no se hace referencia a la posibilidad de revisar los mercados relevantes definidos, ni las medidas regulatorias en esta área, por lo que considera conveniente realizar un nuevo estudio sobre los mercados

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 60 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

que fueron definidos previamente, considerando la evolución de estos y las condiciones de competencia que se dan actualmente en el sector de las telecomunicaciones.

## CRC/

Se aclara a las múltiples partes interesadas que una vez depurada la cantidad de proyectos y analizada la capacidad operativa de la CRC, el proyecto "Revisión de Acceso a Internet fijo mayorista" ha sido priorizado a una vigencia posterior y por lo tanto no hará parte de los proyectos ejecutados en la Agenda regulatoria CRC 2020-2022. Las observaciones recibidas serán tenidas en cuenta para estructurar el alcance preliminar de futuros proyectos en esta misma materia.

### 3.2.3.7. Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017

#### AVANTEL

El operador manifiesta la importancia de incluir este tema en la agenda regulatoria, y contemplar las condiciones actuales del mercado mayorista de OMV y RAN, en su opinión desde buscarse que los aspectos técnicos, económicos y financieros tengan uniformidad, correspondencia, coherencia y razonabilidad económica.

Solicita de manera prioritaria, ajustar las tarifas actuales en el acceso mayorista, dadas las diferentes situaciones que se han generado en el mercado y las implicaciones técnicas y operativas, así como las diferencias palmarias que se han identificado con los diferentes actores del mercado.

Considera AVANTEL, que de acuerdo con lo indicado por la CRC en el documento Revisión y actualización de condiciones para el Roaming Automático Nacional, para la fijación de la remuneración del roaming de voz se prescindirá de la senda decreciente en el tiempo hasta alcanzar en el mediano plazo el valor de costos incrementales.

Finalmente, el operador manifiesta que la asimetría derivada de las diferentes metodologías para la remuneración de red (tanto en voz como en datos) genera un gran impacto. Para el caso de RAN, se establece un criterio vinculado a costos mientras que para el caso de la prestación bajo el esquema de los OMV en modalidad revendedores, la fórmula contemplada por la CRC sólo considera la evolución de precios del mercado minorista, lo que permite a estos últimos, adecuar los costos de los planes minorista y promover la replicabilidad de oferta de los operadores de red, especialmente los incumbentes, generando, según indica AVANTEL, una desigualdad frente a la forma como los operadores que hacen uso RAN prestan sus servicios y desarrollan sus inversiones para prestar los mismos.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 61 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## CLARO

Manifiesta que los aspectos que el regulador pretende revisar durante el año 2020 – 2021 tal como está redactados en el borrador de agenda no son claros, debido a su generalidad. En consecuencia, CLARO solicita aclarar la finalidad y los soportes que fundamenta la CRC para formular esta propuesta en la agenda.

Así mismo, CLARO solicita que la CRC tenga en cuenta las recomendaciones dadas por la Superintendencia de Industria y Comercio en los diferentes conceptos de abogacía de la competencia, sobre la temporalidad de la medida y sobre el desincentivo de inversión en infraestructura.

CLARO con el fin de incentivar la inversión y competencia en infraestructura, solicita que defina un término en el que aplique una tarifa regulada para el RAN. De la misma manera, solicita a la CRC que haga público el resultado del mecanismo de monitoreo que la SIC recomendó y la CRC manifestó que adoptaría, para determinar "las condiciones del mercado en aspectos tarifarios técnicos, de calidad, entre otros, con el fin de garantizar una competencia efectiva entre los operadores" (Concepto de Abogacía de la Competencia, No. 13-14040—2-0)

## ETB

En cuanto a la modificación de las reglas de remuneración de RAN definidas en la Resolución CRC 5107 de 2017, ETB manifiesta que, en su opinión, las condiciones de remuneración de RAN debe ser las mismas previstas para los operadores móviles virtuales – OMV, argumenta que, ambos modelos de acceso pertenecen al mismo mercado mayorista de acceso y originación móvil, y por ello considera que no tiene sentido que la remuneración de RAN sea mayor a la prevista para los OMV. En este sentido ETB solicita que las reglas de remuneración de RAN permitan a los operadores que hacen uso de esta facilidad esencial, contestar económicamente las ofertas de sus competidores.

## TIGO

El operador reitera la recomendación de no emprender una modificación de la Resolución CRC 5107 de 2017 en el año 2020, manifiesta que el regulador debe propender por dar estabilidad y seguridad regulatoria a sus decisiones, más aún cuando esta modifica esquemas tarifarios. Posteriormente el operador indica que la resolución 5107 establece un esquema de precios vigente hasta el año 2022, año en el que las redes se encontrarán en un nivel de desarrollo diferente al actual, ya la CRC en el año 2019 a través de la resolución 5827 introdujo una seria modificación al esquema de RAN, causando, en su opinión un sinnúmero de conflictos entre los operadores que se sirven y prestan este servicio.

TIGO solicita que en pro de garantizar un esquema de mercado que promueva la inversión en los términos de la ley 1978 de 2019, la CRC mantenga las disposiciones de la resolución 5107 en los términos actuales. Finalmente el operador expresa que cada vez que la CRC realiza una modificación a

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 62 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

su regulación general de RAN el sector se judicializa y desestabiliza, lo que perjudicaría el crecimiento propio de la industria.

### CRC/

Frente a lo manifestado por las partes interesadas sobre la necesidad o no de adelantar el proceso de revisión de las condiciones de remuneración del RAN, CLARO y TIGO han manifestado su desacuerdo, mientras que AVANTEL y ETB por el contrario han indicado que consideran esta actividad prioritaria. Al respecto es de aclarar que dentro de las consideraciones de la Resolución CRC 5827 de 2019 "(...) se ha evidenciado un aumento del tráfico de RAN, así como una reducción en los cargos de RAN libremente negociados entre los operadores, lo que indica un posible cambio en las condiciones del mercado, que hace pertinente adelantar una revisión de las condiciones de RAN por parte la CRC " asimismo otro de los considerandos en la Resolución mencionada indicaba que "por cuenta de los comentarios presentados por el sector, y dada la creciente oferta de planes postpago y prepago con minutos ilimitados incluidos, se hace necesario profundizar en los análisis que permitan determinar el estado del proceso de comoditización del servicio de voz móvil (...)" . Por lo anterior la revisión de que trata este nuevo proyecto de la Agenda Regulatoria es una actividad que ya se preveía desde la expedición de la Resolución 5827.

En cuanto a lo manifestado por AVANTEL y ETB sobre el modo en que debería modificarse la senda de tarifas vigentes de RAN, y que, en opinión de estos operadores, debería equipararse con las condiciones de operación OMV, aclaramos que la definición de la senda obedece a un proceso riguroso de diseño regulatorio y que determinar esta posible alternativa regulatoria como la idónea sin los soportes técnicos necesarios no se compagina con el proceder de esta Comisión, por lo anterior, la CRC procederá a desarrollar este proyecto regulatorio en la vigencia 2020, con especial énfasis en el servicio de voz móvil.

Respecto a la observación de CLARO sobre la necesidad de tener en cuenta las recomendaciones entregadas por la SIC a través de los diferentes conceptos de abogacía de la competencia en esta materia, se acoge el comentario y será tenido en cuenta en el desarrollo del proyecto. De otra parte frente a la temporalidad que, a juicio de este operador, deberían tener las medidas, aclaramos que este aspecto será tenido en cuenta dentro de la fase de definición de problema y la fase de análisis de alternativas regulatorias.

### 3.2.3.8. Promoción al despliegue de infraestructura

#### CCCE

Señala que en relación con las barreras al despliegue de infraestructura, la entidad puede contribuir a la transformación digital y construcción de territorios inteligentes mediante acciones concretas que

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 63 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

permitan la eliminación de las barreras locales para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones. Considera que la labor de la entidad podría ir más allá. La CRC debe dar los lineamientos y acompañar a las autoridades locales en la elaboración de sus Planes de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial, mediante explicaciones técnicas, jurídicas, económicas y sociales sobre el funcionamiento de las telecomunicaciones y de esta forma asegurar que existan las condiciones normativas adecuadas para el desarrollo de los territorios.

## TELEFÓNICA

Considera que la Comisión debería incluir una hoja de ruta clara para cumplir con las funciones de eliminación de barreras al despliegue, y que esta labor debería contar con unas actividades detalladas y un cronograma de ejecución definido para identificar los instrumentos normativos de los territorios y los términos oportunos del acompañamiento.

## CRC/

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Agencia Nacional del Espectro (ANE), se encuentra adelantando el denominado "*Código de Buenas Prácticas para el despliegue de redes de comunicaciones*", que fue adoptado mediante Circular 121 de 2016. El Código busca ser una herramienta de apoyo y consulta para las administraciones locales, con el objetivo de promover el entendimiento de la importancia de las comunicaciones en los territorios y la necesidad de un adecuado despliegue de infraestructura de redes de servicios de comunicaciones en el territorio nacional para beneficio de la comunidad, acogiendo las mejores prácticas a nivel internacional. En este sentido, la revisión de las temáticas cubiertas en el Código responderá a las inquietudes más comunes que han sido evidenciadas a través del trabajo desarrollado en diversas regiones del país y en observaciones presentadas por empresas y gremios del sector TIC.

Tal como lo sugiere la CCCE, la CRC aclara que dentro de las actividades a desarrollar con ocasión de esta revisión y divulgación, en el año 2020 se tiene previsto aplicar diferentes estrategias para contar con la participación de los agentes interesados. Por lo tanto, la CRC realizará una labor más cercana con las nuevas administraciones locales de cara a su trabajo de articulación de planes de gobierno, que contemplen las temáticas TIC, y para esto se coordinarán espacios con el DNP y la Federación Colombiana de Municipios que permitan a los nuevos mandatarios y sus equipos conocer los aspectos relevantes del despliegue y las herramientas de promoción que la Ley a través del MinTIC ha dispuesto.

En relación con la observación de Telefónica, es de aclarar que las funciones otorgadas a la CRC en materia de barreras al despliegue de redes no corresponden a su eliminación como lo indica, puesto que esta función corresponde de manera exclusiva a las autoridades territoriales. Según lo dispone el artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, a solicitud de parte la CRC analizará los instrumentos normativos de un ente territorial particular, y emitirá concepto sobre la existencia de barreras si ello tiene lugar,

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 64 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



para que a su vez el Alcalde pueda promover las actualizaciones normativas que sean requeridas. No obstante, la CRC es consciente de la gran importancia de esta materia y por eso, de la mano de otras Entidades de Gobierno y con la activa participación de las empresas del sector TIC se promoverán acciones que permitan a las autoridades regionales y a la ciudadanía entender la importancia de las TIC y la necesidad indispensable de contar con los permisos y condiciones para que las redes que las soportan sigan desarrollándose a nivel nacional. El primer semestre de 2020 será clave para adelantar estas labores de manera oportuna de cara a la consolidación del trabajo de los nuevos equipos en las diferentes regiones.

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

#### SIC

La Superintendencia considera importante que la CRC analice de forma integral las condiciones de competencia en los Servicios Postales de Pago en la modalidad de giros nacionales, con el fin de verificar la existencia o no de potenciales fallas de mercado. Igualmente, considera que esta medida es en pro de los usuarios, y por lo tanto sugiere que la CRC continúe actualizando las condiciones técnicas.

#### 4-72

Sobre los servicios postales de pago quisiéramos resaltar que los giros postales de pago, para la Unión Postal Universal son concebidos como una forma de comunicación, y un mecanismo de inclusión social y financiera, que busca dar acceso a servicios financieros a la población no bancarizada. Esta es la razón de ser de los Operadores Postales, que nos hace diferentes a las demás entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Si bien es cierto que en Colombia existen Operadores Postales de manera informal, 4-72 considera importante que la CRC como regulador convergente, garantice que estos operadores se habiliten y actúen bajo el mismo marco regulatorio.

Servicios Postales Nacionales en calidad de Operador Postal Oficial, mantiene la exclusividad de los Giros Internacionales y sus servicios derivados, conforme a lo establecido en el contrato de Concesión vigente.

La estrategia de inclusión se debe complementar con educación financiera, directrices de gobierno enfocadas en desincentivar el uso del efectivo y generar sinergias con el sector financiero para dar acceso al crédito a la población atendida por el sector postal. Adicionalmente, se debe incentivar la interoperabilidad entre los operadores habilitados lo cual permitirá mejorar la oferta de valor a los clientes atendidos por el sector postal y competir con iniciativas en curso del sector financiero.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 65 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## MATRIX GIROS

Señala Matrix Giros que la agenda regulatoria 2020-2021 propone la revisión del mercado de giros postales y el aprovechamiento de la red de giros para promover la apropiación de estos servicios, sin embargo indica que el texto infiere una posición de prejuizgamiento de la CRC, al afirmar que “[u]na vez se verifiquen estas potenciales fallas de mercado la CRC identificará e implementará alternativas regulatorias para eliminar o reducir sus causas y consecuencias y (...)”, lo que da a entender que, sin haber realizado el respectivo estudio juicioso, sin lugar a duda establecerá la existencia de una falla de mercado, situación que considera debe ser analizada con mayor detenimiento.

Matrix Giros considera preocupante que en la revisión de los mercados postales relevantes, publicada por la CRC, se manifiesta que los servicios financieros y los servicios postales no son mercados sustitutos y por ello no son competencia, pues de vieja data en otros análisis realizados por la CRC para las previas agendas regulatorias, se ha identificado que esto obedece a omisiones en la regulación del sector postal de giros que demandaban la necesidad de ajustar el marco regulatorio, con el fin de aclarar cómo se interrelacionan con los demás actores del mercado, es decir, el sector financiero y otros sectores informales como los aplicativos móviles.

Añade que el documento intenta imponer nuevas cargas de manera exclusiva a los Operadores Postales de Pago, promoviendo la perpetuidad de otros servicios en verdaderos monopolios no regulados, generando problemáticas como la promoción de la ilegalidad, eliminación de la competencia y la dificultad para ofrecer servicios competitivos.

Por lo anterior, Matrix Giros se solicita reconsiderar los argumentos que fundamentan el estudio de mercados del sector postal dentro de la agenda regulatoria para promover y en su lugar, reconocer que existe una clara competencia de distintas entidades para el envío de dinero, y que, por consiguiente, se hace necesario regular la participación de todos ellos.

## CRC/

La CRC en materia de giros postales, desarrollará un proyecto que analizará de forma integral las condiciones de competencia en los Servicios Postales de Pago en la modalidad de giros nacionales, establecidos en la Ley 1369 de 2009, con el fin de verificar la existencia o no de potenciales fallas de mercado. Una vez se verifiquen estas potenciales fallas de mercado, la CRC identificará e implementará alternativas regulatorias para eliminar o reducir sus causas y consecuencias y observará las acciones que podría adelantar la CRC y otras entidades gubernamentales para facilitar el uso de los servicios postales de pago y de las redes de giros postales nacionales con el fin de promover el desarrollo y adopción de estos servicios y el comercio electrónico en Colombia.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 66 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En cuanto los comentarios de 4-72 referentes a interoperabilidad y las sinergias con el sector financiero y el gobierno, la CRC aclara que, teniendo en cuenta las competencias atribuidas a la CRC, el proyecto analizará el funcionamiento y operación de los servicios postales de pago en la modalidad de giros nacionales <sup>16</sup>, provisto por operadores postales de pago con el fin de identificar todos los elementos de la cadena de valor correspondiente a cada servicio y caracterizar el uso de canales utilizados, precisando cuales son los posibles aportes de estos servicios en la inclusión financiera y en el desarrollo del comercio electrónico en el país.

Así mismo, se adelantará un análisis jurídico de la normatividad aplicable a los servicios postales de pagos y a los posibles servicios sustitutos y complementarios de estos, así como de la normatividad y política del Gobierno Nacional relacionada con inclusión financiera y comercio electrónico, con el fin de identificar los mecanismos regulatorios que se podrían implementar para facilitar el uso de la red de giros postales para promover la inclusión financiera y el comercio electrónico en el país.

Finalmente teniendo en cuenta las competencias atribuidas a la CRC, se presentarán posibles acciones regulatorias, entre ellas las medidas para corregir los problemas de competencia que sean identificados y se presentarán recomendaciones para dinamizar el sector de giros postales nacionales que pueden ser realizadas por otras entidades (Política Pública, Operativas y de Innovación a modelos de negocio).

En cuanto a los comentarios de MATRIX GIROS, la CRC realizó la publicación para comentarios de la propuesta regulatoria del *proyecto "Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal"* el día 6 de noviembre del 2019, con un plazo máximo inicial hasta el 20 de noviembre el cual fue extendido hasta el día 2 de diciembre del 2019. En esta propuesta, se presentó una lista de mercados relevantes del sector postal, entre los cuales se incluyen los siguientes mercados, con alcance nacional, y que incluyen los servicios postales de pago:

- Mercado minorista de envío de giros postales de montos pequeños
- Mercado minorista de envío de dinero de montos postales
- Mercado mayorista de interconexión para giros postales

Cabe anotar que, tal como se plantea en la propuesta regulatoria en mención, los servicios que participan en los mercados relevantes definidos se identificaron con base en un análisis de sustituibilidad de la demanda, cuya metodología se explica en el documento soporte de la propuesta regulatoria en mención, y bajo la cual se sustentan los resultados obtenidos. En relación con los comentarios acerca de los resultados obtenidos en el marco del proyecto en mención, la Comisión dará respuesta a estos en el documento de respuestas a comentarios de este proyecto.

Sin embargo, la Comisión considera pertinente aclarar que la definición de mercados relevantes realizada se encuentra ajustada al marco legal de los servicios postales en Colombia, no altera las

<sup>16</sup> Tales como apuestas, recargas de celular, recaudo de facturas de servicios públicos, pagos en general, corresponsalía bancaria, entre otros.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 67 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

condiciones definidas por la Ley para cada tipo de servicio postal y no modifica el régimen de los servicios dispuesto en la Ley.

Así mismo, se aclara que la definición de mercados relevantes es un insumo para los posteriores análisis de competencia que la Comisión realizará sobre dichos mercados definidos. En este sentido, la Comisión aclara que la definición de mercados relevantes, *per se*, no representa una imposición de nuevas medidas regulatorias, y que la revisión de la pertinencia de las normas existentes o la necesidad de imponer nueva regulación es resultado de los análisis de competencia en estos mercados relevantes y que serán realizados en futuros proyectos regulatorios.

### 3.2.3.10. Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión

#### AVANTEL

El operador menciona la necesidad de finalizar este proyecto a más tardar en primer semestre del 2020, dado que considera que ampliar el plazo del mismo significa retrasar la evolución del sector, en la promoción del uso de nuevas tecnologías, en la asignación de espectro en diferentes bandas y en la posibilidad de prestar nuevos servicios, por ejemplo, VoLTE a mediano o corto plazo.

Adicionalmente menciona que este proyecto debe contemplar, en su desarrollo el análisis de impacto normativo y atender las necesidades de Colombia y del sector de las telecomunicaciones en el país en la materia, por lo que el regulador debe abordar de manera frontal todo lo relacionado con las cuestiones relevantes como la problemática relacionada de la interconexión en tecnologías VoLTE que garanticen el traspaso de llamadas VoLTE – VoLTE, entre usuarios de las dos redes, lo que en la actualidad ya puede desarrollarse entre los asignatarios de espectro de la subasta de 4G, y que lleva de suyo la garantía sine qua non de un mayor incentivo y aprovechamiento para masificar el uso de la tecnología 4G en el establecimiento de una llamada de voz sobre LTE donde ambas partes deben contar con terminales VoLTE compatibles.

#### ETB

ETB reitera la necesidad de revisar la situación que se presenta con algunos PRST que llegan al mercado con grandes expectativas, están por un corto tiempo, sin conocer la normatividad aplicable o pretenden desconocerla, y no cumplen con sus obligaciones financieras para con los operadores incumbentes, generando un costoso desgaste técnico, administrativo y jurídico, a efectos de procurar unas reglas mínimas que frenen esta situación.

ETB reitera su solicitud de que dentro de los temas a revisar por parte de la CRC se incluya el mecanismo de remuneración SKA con la identificación de tráficos asimétricos para el tráfico local -local. Cuando existe asimetría en el tráfico entre las redes no hay concurrencia de obligaciones, pues se genera para el proveedor que recibe más tráfico unos costos extra por el uso de su red que no es remunerado. De

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 68 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

acuerdo con varios estudios regulatorios, el SKA es un método de remuneración eficiente, siempre que se cumplan con las condiciones de simetría de tráfico y de costos de red.

## TELEFÓNICA

Manifiesta que a su parecer, no se entiende que la Comisión haya permitido que con los niveles de concentración altos se haya sumado a la financiación del operador dominante los ingresos que recibe por cargos acceso superiores a los USD 30 millones anuales que deben pagar en el mercado mayorista, lo que a su juicio echaría por la borda los avances que los cargos acceso asimétricos lograron y que en su opinión deberían haber migrado a un esquema de SKA con bandas. Al respecto, indica que la propuesta de agenda contempla la revisión de la resolución 5107 de 2017 y la Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión, por lo que considera que debe hacerse en un solo proyecto el Acceso, Uso e Interconexión, incluyendo la remuneración a los servicios de Itinerancia Automática Nacional, las reglas de la Operación Móvil Virtual y las reglas de interconexión móvil junto con su remuneración.

En lo que concierne a las reglas de reglas de interconexión móvil expone que es preciso que la CRC evalúe el establecimiento de reglas de interconexión sobre VoLTE que permitan transitar a esquemas distintos de remuneración.

En cuanto a la regulación de los servicios de OMV, propone lo que denomina “un cambio de paradigma”, en tanto que Colombia tiene mecanismos regulatorios que son únicos en el mundo, y que desafiarían aproximaciones regulatorias que tienen éxito en la mayor parte del resto de países. Expone los casos de Dinamarca, Noruega, Estados Unidos, Perú, México, Ecuador, Costa Rica, Argentina, Brasil, Canadá, Chile y Paraguay, en donde se presentan varios escenarios como la no regulación del servicio OMV, la regulación solamente de aspectos contractuales y la libre negociación de las tarifas, en algunos casos con revisiones ex-post de los reguladores. Con base en lo anterior, considera necesario que se revise la posibilidad de liberar el servicio de OMV de regulación de tarifas.

De igual manera, expone como necesario que se revisen las reglas de prestación del RAN, haciendo especial énfasis en que la regulación tarifaria debería ser temporal como ya lo ha expresado en otras oportunidades la Superintendencia de Industria y Comercio.

En cuanto a la política de acceso, uso e interconexión, el operador considera que esta debe estar guiada a promover la inversión en infraestructura, teniendo en cuenta los incentivos a desplegar infraestructura. En el caso particular de terminación en las redes fijas señala que es urgente actualizar a los estándares internacionales las tarifas de terminación fija y móvil, dado que, a su juicio, no es admisible que la terminación en la red fija sea tres veces más costosa que la terminación en la red móvil generando arbitrajes e incentivos al uso fraudulento de las interconexiones en los servicios de LDI y Móvil fijo. Reitera que la Comisión debe evaluar la posibilidad de implementación del sistema de *Sender Keeps All* entre llamadas móviles, en condiciones similares al del esquema de las llamadas fijas en un mismo municipio, o la propuesta que Telefónica ha presentado a la CRC que contempla bandas de tráfico de aplicación de *Bill & Keep* para equilibrar los balances de los operadores.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 69 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## TIGO

El operador sugiere realizar el análisis de cómo actualmente el OMR debe reportar los cambios en la tarifa mayorista de OMV, porque dicha tarifa cambia en virtud del cambio o trimestral en el IPROM. Adicionalmente, menciona que en la actualidad se tienen en cuenta los ingresos y el tráfico de los servicios móviles de postpago para el cálculo del IPROM, pese a que, según manifiesta, el negocio OMV es eminentemente prepago.

Por ello, TIGO sugiere eliminar la obligación de reporte trimestral de tarifas de OMV en el formato 3.4B y que este, únicamente se reporte cuando hayan cambiado las condiciones del contrato, diferentes al IPROM. En el mismo sentido, solicita que se eliminen obligaciones de reporte actual contenidas en el régimen de interconexión y acceso, con la simplificación de obligaciones para lograr un esquema más sencillo.

Adicionalmente, propone excluir los ingresos y tráfico en el mercado postpago del cálculo del IPROM de voz y datos base de la tarifa mayorista para OMV.

En cuanto a la revisión del régimen actual, el operador considera necesario que se busque establecer los principales criterios para una política regulatoria de largo plazo sobre los servicios de interconexión, lo que va en línea con las recomendaciones de la OCDE (2017). Para TIGO la CRC debería considerar la posición de dominio de un operador en el mercado de las telecomunicaciones colombiano.

## UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

Considera la Universidad Externado que teniendo en cuenta que la última revisión y actualización al régimen de acceso e interconexión se llevó a cabo en el 2011, y fue incorporada mediante la Resolución 5050 de 2016, se requiere una nueva revisión de las condiciones en las que se da la interconexión en la actualidad. Añade que es también pertinente realizar la revisión del modelo previsto en materia de resolución de controversias de la Comisión, teniendo en cuenta la reconfiguración del regulador y las nuevas competencias en materia audiovisual.

## CRC/

Frente a lo manifestado por AVANTEL sobre el plazo en el cual se adelantará este proyecto, se aclara que el plazo indicativo propuesto obedece a la priorización de recursos y objetivos estratégicos realizada por la CRC y que es el mínimo plazo en el cual se estima es posible ejecutar el alcance previsto. De consecuencia no se acoge el comentario.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 70 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

De otra parte, frente a la observación de AVANTEL y TELEFÓNICA, donde solicita incluir dentro del alcance del proyecto las condiciones de interconexión VoLTE-VoLTE, se aclara que dicha temática hace parte del alcance indicativo del proyecto y por lo tanto será analizada dentro del documento a publicar.

Frente a la observación de ETB, según la cual algunos operadores entrarían al mercado por cortos periodos de tiempo para después desconocer sus obligaciones financieras, se acoge la observación y la problemática señalada será analizada como parte del proyecto en desarrollo.

Respecto a la solicitud de ETB y TELEFÓNICA de revisar el esquema de remuneración SKA para el tráfico local-local y el tráfico fijo-móvil, se aclara que dicha temática recientemente completó todas las fases de análisis, divulgación y discusión previstas en el proceso de diseño regulatorio, por lo tanto, no se acoge el comentario.

Respecto al comentario de TELEFÓNICA, donde menciona que los cargos de acceso móviles deben migrar a esquemas SKA, aclaramos que el análisis de una alternativa regulatoria como la planteada en la observación requeriría de un análisis del mercado móvil en su conjunto, revisión esta que de momento no será realizada en la vigencia de esta agenda regulatoria, por lo tanto, no se acoge esta observación. Por otro lado, frente a la propuesta de este mismo operador de unificar en un mismo proyecto las reglas de Itinerancia Automática Nacional, las reglas de la Operación Móvil Virtual y las reglas de interconexión móvil junto con su remuneración, aclaramos que, si bien todas estas temáticas son tenidas en cuenta, la definición de condiciones regulatorias, en especial aquellas que involucran tarifas, requieren de análisis a profundidad que se abordan de manera más eficiente tratando dichas temáticas de manera independiente. Por lo anterior no se acoge la observación.

En lo concerniente a las observaciones de TIGO, donde solicita revisar dentro del alcance de este proyecto diferentes aspectos asociados a las condiciones regulatorias para la operación OMV, se aclara que debido a la gran cantidad de aspectos que hacen parte del alcance de este proyecto, la temática de operación OMV no fue priorizada como parte del alcance preliminar de este proyecto y de consecuencia no se acoge la observación. Por otro lado, respecto a la sugerencia de definir criterios a largo plazo para la política regulatoria de los servicios de interconexión, concordamos con lo manifestado por el operador y así se verá reflejado en la propuesta regulatoria.

Respecto a la observación de la Universidad Externado de Colombia, donde sugiere revisar las condiciones en las que se da la interconexión en la actualidad, concordamos con la observación. De otra parte, respecto a la necesidad de revisar el proceso de solución de controversias, si bien es una temática prioritaria a la luz de la reconfiguración del Regulador dicha revisión se hará de forma independiente al proyecto regulatorio en discusión.

### 3.2.3.11. Revisión del régimen de homologación de equipos terminales

**CAMILO CÁCERES CARDONA**

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 71 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

El ciudadano considera relevante que la CRC acepte otros estándares de homologación además del FCC-ID, como por ejemplo el CMIIT-ID el cual también garantiza la calidad y funcionamiento de los equipos. Muchos dispositivos móviles de marcas chinas vienen en versión global (con FCC-ID) o versión estándar (con CMIIT-ID) y estos últimos son bloqueados en Colombia aun cuando presentan las mismas características y funcionan en las mismas bandas que sus homólogos.

### CCIT

La Agremiación considera que esta temática podría describirse con mayor claridad dentro del borrador de Agenda, consideran que el objetivo del proyecto regulatorio podría ser la simplificación normativa y reducir los tiempos entre la solicitud de homologación y la expedición del correspondiente certificado, facilitando la entrada de productos tecnológicos innovadores al mercado local.

Dentro de la revisión, solicitan el estudio de la restricción de homologación de terminales exclusivos de 2G que continúan entrando al país y que, a su juicio, retrasan la adopción de las nuevas tecnologías.

### CLARO

El operador solicita tomar medidas regulatorias que desincentiven el uso de la tecnología 2G, permitiendo la migración de los usuarios que la utilizan, a tecnologías superiores como 3G, 4G y posteriores.

CLARO plantea que ante la ausencia de pronunciamientos de la CRC la Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Circular externa No. 02 de 2019. Por tanto, para CLARO se requiere la participación de la Comisión, tomando medidas en este sentido, como la no homologación de terminales 2G. En consecuencia, el operador solicita sea incluido en este acápite, como una actividad, el análisis por parte de la Comisión de la no homologación de terminales que soporten únicamente la tecnología 2G.

### ETB

ETB manifiesta reconocer la importancia que tiene el proceso de homologación de equipos terminales móviles en Colombia, pues con ello se busca proteger la salud de los usuarios y el buen funcionamiento de las redes en beneficio de los PRSTM, no obstante, considera que la CRC dentro de sus procesos de homologación de equipos móviles contemple la utilización de certificados de homologación de otros países u otras autoridades de regulación e imponga al usuario la obligación de informarse sobre las consecuencias de adquirir un equipo terminal en el exterior, no homologado en Colombia.

### TIGO

El operador manifiesta su apoyo al proyecto, argumenta que la revisión es necesaria porque a la fecha el régimen no tiene en cuenta los dispositivos para nuevas tecnologías, y no restringe la homologación para redes antiguas, como es el caso de dispositivos 2G.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 72 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



El operador considera que se debe mantener el trámite de homologación buscando alternativas que permitan la simplificación de este. Manifiesta que es importante que se verifique la compatibilidad de los equipos móviles con las bandas de frecuencia asignadas en el país y que las certificaciones internacionales que se soliciten avalen el buen funcionamiento de los terminales a efectos de garantizar un uso óptimo de las redes.

Propone que, teniendo en cuenta la cantidad de equipos terminales móviles que pueden llegar al país con las nuevas tecnologías, se busquen alternativas a efectos de hacer un trámite de homologación más simple, fácil y rápido de cara al usuario, sin perjudicarlo y sin que se entorpezca el funcionamiento óptimo de las redes de telecomunicaciones del país.

### **CRC/**

Frente a la observación del ciudadano Camilo Cáceres, que coincide con la observación de ETB en el sentido de incluir en el proyecto el reconocimiento de estándares distintos al de la FCC, aclaramos que esta temática hace parte de los análisis en desarrollo en el proyecto y el documento final incluirá acápites específicos dedicados a este aspecto. Se acoge la observación.

Respecto a las observaciones de la CCIT, CLARO, y TIGO sobre la homologación de equipos cuya máxima tecnología soportada es 2G, reiteramos que esta temática hace parte de los análisis en desarrollo en el proyecto y el documento final incluirá un capítulo o sección dedicada este aspecto. Se acoge la observación.

### **3.2.3.12. Revisión del Régimen de Reportes de Información**

#### **ANDESCO**

La agremiación considera positiva la priorización de este proyecto y solicita, respecto de los reportes exigidos a los operadores de televisión por suscripción, realizar una evaluación de las obligaciones de reporte, teniendo en cuenta para ello:

- Los costos en los que podrían incurrir los operadores para producir la información en la forma y tiempo exigidos por la regulación;
- La pertinencia de la información exigida para los fines regulatorios perseguidos por la comisión;
- La utilización efectiva que hace la Comisión de la información que es producida por los operadores en virtud de los requerimientos de información y
- Los efectos que sobre la competencia en el mercado audiovisual que tendría la exigencia de reportes.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 73 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## ASOMEDIOS

Por su parte ASOMEDIOS menciona la necesidad de realizar los análisis pertinentes para el caso de la televisión abierta y la Radiodifusión sonora. Además, reitera lo mencionado por ANDESCO frente a la necesidad de tener en cuenta las diferentes cargas operativas asociadas al reporte de información.

## ASOTIC

Solicita ASOTIC que, con relación a la presente iniciativa, se realice una evaluación de cada una de las obligaciones respecto de los reportes exigidos a los operadores de televisión por suscripción, teniendo en cuenta para ello el costo beneficio y la pertinencia de la información requerida.

## AVANTEL

Considera Avantel que los reportes de información deben representar una fuente de información útil antes que una carga para los operadores, por lo que manifiesta que es de la mayor relevancia construir una política de información y hacer un Análisis de Impacto Normativo frente a este tema, pues resulta imperiosa la necesidad de definir las prioridades de los reportes, la información requerida, los inconvenientes en la generación de la información y los objetivos de obtener la misma.

## BEATRIZ ELENA ARIAS CUERVO

La ciudadana propone que los operadores reporten información sobre sus zonas grises en los municipios de Colombia, a su juicio, esta información resultaría útil para que las entidades del orden municipal y departamental desarrollen políticas y planes dedicados al cierre de la brecha digital.

## DIRECTV

Considera relevante señalar, respecto de los reportes exigidos a los operadores de televisión por suscripción, realizar una evaluación de cada una de las obligaciones de reporte, teniendo en cuenta para ello: i) los costos en los que deben incurrir los operadores para producir la información en la forma y tiempo exigidos por la regulación; ii) la pertinencia de la información exigida para los fines regulatorios perseguidos por la comisión; iii) la utilización efectiva que hace la Comisión de toda la información que es producida por los operadores en virtud de los requerimientos de información y, iv) los efectos que sobre la competencia en el mercado audiovisual tiene la exigencia de reportes.

## SIC

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 74 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

La Superintendencia considera que la revisión de los reportes de información es pertinente, manifiesta la importancia de contar con información oficial del sector para el ejercicio de sus competencias, razón por la que solicita que se defina a la SIC como usuaria del sistema ColombiaTIC y le sea asignado clave y usuario para consulta en los formatos que estén relacionados con el cumplimiento de sus funciones.

## CLARO

El operador reitera los comentarios presentados al documento "Revisión del Régimen de Reporte de Información Periódica - Documento Formulación del Problema", insistiendo en que la revisión del régimen de reportes debe ajustarse a las siguientes premisas:

1. Información necesaria y pertinente: es de vital importancia la definición acerca de cuál es la información estrictamente necesaria y pertinente para el ejercicio de las funciones de la CRC. CLARO manifiesta que no simplemente recoger información, sin un objetivo definido ni mantener las exigencias del reporte cuando se ha agotado su finalidad; lo anterior, sin perjuicio de que la CRC ejerza su facultad de solicitar en cualquier momento la información que sea pertinente y necesaria para adelantar su actividad.

CLARO considera que la CRC debe ser cautelosa al momento de definir el reporte de información periódica, solicitando solo aquella información indispensable para hacer seguimiento a los programas y metas definidas por el gobierno en sus planes de desarrollo para el sector de telecomunicaciones. Para el cumplimiento de las demás funciones, se debe solicitar información por demanda, como se lleva a cabo para el inicio de los proyectos regulatorios.

2. Duplicidad de información. CLARO manifiesta que se debe eliminar la duplicidad en la presentación de la información que los operadores hacen a las distintas entidades como CRC, ANE, DANE y en especial al MINTIC.

3. Simplificación de reportes y plantillas. CLARO insiste en que se retome la intención de la CRC, de obtener la información a través de medios alternativos existentes, que eliminen carga operativa y reduzcan costos a los operadores; sin que se desechen los esfuerzos ya realizados.

En este sentido, CLARO reitera que se implemente la solución alternativa de obtención de la información del Formato 1.2 eventual, a través de la página web del comparador de precios regulatorios, la cual no ha tenido un avance mayor al de las reuniones adelantadas entre los operadores con la CRC. A la fecha, no se ha obtenido respuesta sobre la culminación del objetivo propuesto en este caso especial.

En el caso de las plantillas, CLARO reitera que las mismas no son sometidas a discusión de los operadores, algunas de ellas, incluso solicitan información que excede lo establecido en el reporte. CLARO manifiesta que en muchos casos, se cambian las condiciones de los campos sin previo aviso, por lo que al momento de subir el reporte al sistema se generan errores en la plataforma lo que conlleva reprocesos en la emisión del reporte, poniendo en riesgo la presentación oportuna de la información

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 75 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

CLARO plantea que debe revisarse la estructuración de las plantillas, ya que las mismas se tornan complejas, extensas y pesadas, que obligan, entre otras, a dividir los formatos para poder subirlos en la herramienta, como sucede con el Formato 1.2.

4. Existencia de un procedimiento que permita la revisión constante de la información solicitada y por ende de su necesidad y pertinencia: CLARO plantea la necesidad de un procedimiento que permita identificar si la información que se solicita periódicamente es necesaria para el ejercicio de la función regulatoria, y además si cumple con la finalidad para la cual se solicitó.

5. Obsolescencia de la plataforma tecnológica que soporta el reporte de información. CLARO manifiesta que la herramienta diseñada para la recepción y almacenamiento de la información del sector no tiene la capacidad de procesamiento suficiente, para poder soportar la carga de reportes masivos de forma eficiente.

Al pretenden cargar reportes como el Formato 1.2, tanto el trimestral como el eventual, el cual, por su volumen, debe ser dividido hasta en 12 archivos, con tiempos de validación de la herramienta de hasta 45 minutos y muchas de las veces arrojando errores que son propios de la plataforma. CLARO manifiesta que "No puede pensarse en una revisión del régimen de reportes de información, sin que esta herramienta cumpla con las necesidades del sector"

CLARO manifiesta que la CRC además de robustecer la herramienta, debe garantizar su operatividad y debe brindar soporte las 24 horas, durante los días cercanos al vencimiento de los plazos. Así mismo CLARO reitera que no se debe adelantar labores de mantenimiento en los días pico de presentación de reportes.

#### ANDI

Dentro de las iniciativas regulatorias planteadas en la propuesta de agenda regulatoria 2020-2021, se incluyó también la "Revisión del régimen de reportes de información". Al respecto, la ANDI manifiesta "celebramos que la Comisión haya priorizado esta iniciativa dentro de la agenda regulatoria 2020-2021, y dado que supone incurrir en importantes costos, sin que sea claro que estos se traduzcan en beneficios desde el punto de vista de los objetivos regulatorios de la Comisión o de alguno de los agentes del mercado, solicitamos a la Comisión, realizar una evaluación de cada una de las obligaciones de reporte, teniendo en cuenta para ello:

- los costos en los que deben incurrir los operadores para producir la información en la forma y tiempo exigidos por la regulación;
- la pertinencia de la información exigida para los fines regulatorios perseguidos por la comisión;
- la utilización efectiva que hace la Comisión de toda la información que es producida por los operadores en virtud de los requerimientos de información y
- los efectos que sobre la competencia en el mercado audiovisual tiene la exigencia de reportes."

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 76 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## ETB

ETB manifiesta que es una iniciativa esperada en el sector, que debe desarrollarse con prioridad dentro de la agenda regulatoria bajo criterios de simplificación y análisis de impacto, ya que actualmente la cantidad de reportes bajo responsabilidad de los operadores hacen que para la operación sea más costosa, particularmente por el mayor recurso humano que se debe disponer para ello.

## TELEFÓNICA

Considera adicionalmente que la Comisión necesita fortalecer su estrategia de recopilación, análisis y publicación de datos. Señala que, en relación con la publicación de la información, el portal Pos[data] contiene información pobre y no se encuentra en formatos estandarizados, por lo que sugiere fortalecer la herramienta. Estas iniciativas se deben incentivar desde una propuesta clara de la CRC para darle valor a los datos y buscar sinergias con aquellos que los necesitan como insumo clave en estudios e investigaciones sectoriales.

Lo anterior, según Telefónica incluye la revisión prioritaria de los reportes de información para hacerlos más simples y comprensibles, de manera que la información reportada sea comparable entre operadores y buscando que la CRC cuente con la información necesaria y suficiente para realizar análisis de mercado, por lo que sugiere una estrategia de fortalecimiento de datos que conciba como mínimo los siguientes puntos: (i) Estimación y publicación de Elasticidades precio-demanda y elasticidades cruzadas de cada uno de los servicios fijos y móviles (ii) Estimación y publicación de Elasticidades precio-oferta con respecto al despliegue de redes fijas y móviles (iii) Multiplicar la información disponible en Pos[data] con series de tiempo más largas de información de mercado (usuarios, ingresos, tráfico, desagregación espacial, características de los servicios, proveedor) junto con información de calidad de servicios, microdatos anonimizados de encuestas y datos usados en cada uno de los proyectos regulatorios. (iv) Estandarizar la información publicada en Pos[data] para permitir que investigadores de la academia se interesen y hagan uso de esta información (publicación en formatos .csv, .txt, dta, xlsx y disponibilidad para acceder a ellos a través de API's) (v) Uso de tecnologías emergentes como Big Data o técnicas de Inteligencia Artificial por parte de la CRC en la medida de lo posible para soportar los análisis de la información y el desarrollo de proyectos regulatorios.

## TIGO

Respecto a la revisión del régimen del reporte de información, esperamos que la CRC considere una simplificación de los formatos vigentes y que se realicen los ajustes pertinentes para que se conserve únicamente la información de mercado y de indicadores, eliminando la periodicidad de otros reportes,

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 77 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de modo que la CRC y demás entidades puedan solicitar la información no periódica, conforme a sus necesidades regulatorias en el nivel de detalle requerido.

La CRC debe tener presente las dificultades que hoy enfrentamos los operadores para la administración de la información, de tal manera que aquella que se solicite pueda ser confiable y comparable, como también se mejore la calidad de la herramienta para el cargue de los formatos actuales.

En virtud de lo anterior, solicitamos a la CRC que en línea con el marco de simplificación en que ha venido trabajando, reconsidere los tiempos indicados en la agenda propuesta para expedir la regulación en materia de reportes, en la medida en que presentar el proyecto en el segundo trimestre de 2020 y expedir la resolución en el 4 trimestre del mismo año, resulta muy lejano, cuando la necesidad de este cambio es prioritaria.

No sólo porque actualmente la presentación de reportes periódicos representa una gran carga administrativa para la industria, sino porque el insumo de la información oportuna y de calidad representará la base con la que la CRC pueda adelantar los otros proyectos planeados en la agenda y en términos generales, ejecutar su actividad regulatoria en el año 2020.

Por lo anterior, proponemos que el proyecto pueda ser adelantado con el concurso de los operadores en el 1 trimestre del año 2020, de manera que, la resolución definitiva pueda ser expedida más tardar a finales del segundo trimestre del mismo año. Para ello, es preciso reiterar a la CRC que los operadores de manera gremial y en especial TIGO, ya tiene adelantada una propuesta en materia de régimen de reportes de información periódica, que, en nuestro juicio, resultará beneficiosa para toda la industria.

Nuestra propuesta va encaminada a que la CRC pueda fijar condiciones para la recolección de la información que le sea de utilidad, acompañadas del diseño y ejecución de planes de mejora que los operadores puedan proponer cuando se evidencien fallas o inconsistencias en la información. En ese sentido, dichos planes, deben garantizar que la información no solo sea corregida, sino que paralelamente se desarrollen acciones que permitan minimizar que se presenten nuevamente fallas en la información reportada por un tiempo definido.

En otro documento de comentarios, TIGO afirma que en materia de Reportes de Información, existe una alta carga de reportes de información los cuales no son relevantes para el análisis de datos de los PRST.

Así, propone eliminar reportes obsoletos, o que no aportan información relevante, como también, mejorar las herramientas para el cargue de los formatos.

## CRC/

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

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 78 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

la formulación de un problema a resolver en esta materia. Con base en lo anterior, en 2020 la CRC realizará la actualización de su Régimen de Reportes de Información Periódica con un enfoque de simplificación normativa que considere la vigencia, finalidad y uso de las obligaciones de reporte información, así como las tendencias de desarrollo tecnológico relacionadas con la gestión y análisis de datos, con el fin de llevar a cabo las modificaciones y eliminaciones que se consideren pertinentes y, además, conseguir mejoras en términos de eficiencia en el proceso de reporte de información a la CRC.

Así mismo, se llevarán a cabo los análisis respectivos e implementaciones de obligaciones de reporte de información que se consideren pertinentes para el quehacer regulatorio de la CRC, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 1978 de 2019 en relación con los servicios de telecomunicaciones (que incluye el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora) y postales, el pluralismo informativo, los derechos de los televidentes y contenido audiovisual.

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

En cuanto a los comentarios de ANDESCO, ASOMEDIOS, ASOTIC, AVANTEL y DIRECTV referente a los costos de la implementación de las medidas, la CRC aclara que el objetivo del proyecto es actualizar el Régimen de Reportes de Información de la CRC con un enfoque de simplificación normativa<sup>17</sup> con las siguientes actividades:

- Identificar las obligaciones de reporte de información para los servicios de telecomunicaciones (que incluye el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora) y postales, impuestas tanto en la normatividad como en la regulación vigente.
- Analizar las obligaciones de reporte de información identificadas, en términos de vigencia, finalidad y uso, teniendo en cuenta al regulador, los regulados y demás interesados en dicha información.
- Diseñar y aplicar una metodología para la revisión de las obligaciones de reporte de información con enfoque de simplificación y las tendencias de desarrollo tecnológico relacionadas con su gestión y análisis.

<sup>17</sup> El enfoque de simplificación con el que se revisarán las obligaciones de reporte de información tiene en cuenta la evolución del mercado, evolución tecnológica, la duplicidad normativa, la transitoriedad de las normas y, en consecuencia, su necesidad y pertinencia

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 79 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Implementar las obligaciones de reporte de información pertinentes para el quehacer regulatorio de la CRC, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.
- Definir, con base en un análisis jurídico, qué tipo de información recolectada a través del Régimen de Reporte de Información actualizado es reservada o confidencial.

La CRC aclara que, dentro de las actividades a desarrollar con ocasión del proyecto regulatorio, se tiene previsto aplicar diferentes estrategias para contar con la participación de los agentes interesados. Entre ellas, mesas de trabajo sectoriales con los operadores de los sectores TIC y postal y entidades del Gobierno Nacional (i.e. MinTIC y DNP).

De igual manera, se aclara que, dentro del alcance de este proyecto, no se contemplan las obligaciones de reporte de información relacionadas con pluralismo informativo, derechos de los televidentes y contenido audiovisual por ser materia de competencia de la sesión de comisión de contenidos audiovisuales de la CRC.

### 3.2.4. INNOVACIÓN

#### 3.2.4.1. Definición de condiciones generales de Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones

##### ANDI

La ANDI plantea que el numeral 3.4.2 del documento propuesto por la CRC, propone la creación del Sandbox Regulatorio para proyectos del sector TIC, frente a lo cual manifiesta que las innovaciones digitales se deben realizar de manera ágil, cosa que únicamente se logra cuando las empresas gozan de plena libertad, claramente dentro de un contexto de legalidad básico. En ese contexto, la ANDI plantea que la imposición de cualquier clase de obligación y/o requisito para que las empresas desarrollen sus innovaciones podría resultar en un desincentivo para estas y podría afectar la inversión internacional en temas de tecnología hacia Colombia. De igual manera, plantea que “es de vital importancia resaltar que esta iniciativa debe reconocer el desarrollo natural de los mercados digitales e innovadores, de forma tal que se evite caer en el error de generar procesos de aceptación que no llevan los mismos tiempos que exige la economía digital en general. Por lo anterior, sugerimos que esta iniciativa sea ajustada a esa visión, y que bajo ninguna circunstancia implique freno, desincentivos o limitantes para el desarrollo de servicios digitales en el país”.

##### AMCHAM

Por su parte AMCHAM manifiesta que el proyecto va en contravía de la dinámica propia de la innovación por lo que solicita que este proyecto sea eliminado de la Agenda Regulatoria.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 80 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



## CCCE

La CCCE considera que es una iniciativa que podría contrariar la naturaleza del mercado de las tecnologías, teniendo en cuenta que es un mercado que se desempeña de mejor manera bajo completa libertad de innovación y tiempos naturalmente eficientes conforme a la naturaleza de cada modelo de negocio tecnológico, por lo cual, la imposición de cualquier traba ya sea en materia de procesos o en temas sustanciales, podría resultar en un posible obstáculo para la innovación y posiblemente en desincentivos a la ejecución de proyectos del sector en nuestro país. Por cuenta de lo anterior, sugiere que esta iniciativa se retire de la agenda.

## DIRECTV

Según comenta DIRECTV, la Comisión debe estudiar la posibilidad de ampliar el alcance de la propuesta de Sandbox Regulatorio (SR) que se encuentra dentro de la agenda regulatoria 2020-2021, para incluir en ella medidas de prueba para flexibilizar el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones (RPU) y el régimen de calidad de los servicios de televisión por suscripción.

## ETB

ETB considera que el Sandbox regulatorio no debería limitarse a temas de conectividad, sino que debería tener aplicación en cualquier asunto, como por ejemplo, en la atención de usuarios, cuando la exigencia actual de los usuarios es mejor servicio de atención y menos procedimientos o trámites, por lo que considera que es aplicable también para reducir el número de textos creados vía regulación o instrucción. También considera que el Sandbox es un buen escenario para asuntos relacionados con el régimen de calidad del servicio, iniciativas de negocios o modalidades de prestación de servicios.

En muchas oportunidades la regulación puede ser una barrera para que se incentive la innovación de negocios dinámicos, por lo que la aplicación de Sandbox regulatorio o banco de pruebas regulatorios constituye un escenario muy importante para facilitar el desarrollo de espacios de diálogo entre los operadores del sector y el regulador, y en general, todas las autoridades del sector, que permitan avanzar en beneficio de los usuarios, negocios disruptivos, entornos flexibles y menos regulados.

ETB sugiere que, para las próximas mesas de trabajo con grupos de valor, dependiendo del caso, se involucren proveedores de contenido como Netflix, Google, Facebook, entre otros, que permitan enriquecer las discusiones y contemplar los diferentes puntos de vista del negocio.

## TIGO

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 81 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Sobre el particular, TIGO apoya la iniciativa que ha tomado la CRC con el fin de flexibilizar el esquema regulatorio actual e incentivar la innovación en beneficio de los usuarios.

Sin embargo, considera oportuno que la CRC comunique las condiciones finales por las cuales se regirán los Sandbox una vez culminada la etapa de consulta sobre la propuesta actual y si es necesario, se creen mesas de trabajo con el fin de aterrizar las posibles ideas a implementar dentro de la metodología propuesta, donde se tenga en cuenta el esfuerzo que esta nueva dinámica regulatoria, implica para los PRST.

### **CRC/**

Respecto a los comentarios de la ANDI, AMCHAM Y CCCE respecto a retirar la iniciativa debido a que la misma podría frenar la innovación de las compañías, la CRC se permite aclarar que esta iniciativa se encuentra alineada con recomendaciones internacionales como la OCDE y la UIT en materia de alternativas regulatorias, y su implementación, tal como se manifestó en el documento de consulta publicado por la CRC el pasado mes de octubre, es discrecional por parte de los agentes de mercado, por lo que, el desarrollo del Sandbox no generaría cargas regulatorias y por el contrario, implicaría ajustes al marco regulatorio que permitan optimizar la observancia y cumplimiento de derechos y deberes de los agentes.

Con relación a los comentarios de DIRECTV, ETB y TIGO respecto a la inclusión de temáticas adicionales dentro del Sandbox, la CRC considera que la definición de temáticas es un elemento introducido con el objetivo de lograr una alineación entre los proyectos a desarrollar dentro del Sandbox y la política pública y regulatoria nacional. Sin embargo, dentro de los análisis a los comentarios recibidos tanto al documento de consulta de Sandbox como al borrador de Agenda Regulatoria, la entidad está estudiando la posibilidad de contemplar nuevos temas por lo cual, las condiciones definitivas serán dadas a conocer a más tardar en el primer trimestre de 2020.

## **3.3. COMENTARIOS SOBRE TEMAS Y PROYECTOS ADICIONALES**

### **3.3.1. Revisión de los mercados audiovisuales**

#### **ASOMEDIOS**

La agremiación solicita a la CRC incluir dentro de esta vigencia un proyecto para revisar el mercado de la pauta publicitaria, el cual a su juicio es prioritario para entender los cambios emergentes en los mercados audiovisuales.

#### **ANDI**

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 82 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

La ANDI manifiesta que en el mercado de derechos de autor se están produciendo fallas de mercado que tienen efectos anticompetitivos en el mercado de la televisión paga, y que afectan tanto a los consumidores del mercado como a los operadores, para quienes estas fallas implican un aumento en los precios de los servicios y una reducción de la variedad de contenido disponible. En el mercado de los derechos de autor se transan bienes que son insumos indispensables para la prestación del servicio público de televisión a los consumidores finales y por eso se trata de un mercado que debe ser cuidadosamente monitoreado desde el punto de vista de la regulación de los mercados audiovisuales.

En el reciente estudio elaborado por Fedesarrollo sobre derechos de autor en Colombia, se advierte de un problema estructural en el mercado de derechos de autor en Colombia que está en el origen del problema que se plantea a la Comisión. Según explica Fedesarrollo "(...) en Colombia las SGC establecen las tarifas de referencia y luego se hace una negociación individual con cada usuario. Situación que lleva, por definición, a la existencia de tarifas diferentes para un mismo repertorio para usuarios de una misma industria."

En virtud de lo anterior, la ANDI solicita que, para soportar el objetivo regulatorio de promover la competencia y la inversión, regular los mercados de las redes y servicios de comunicaciones y adoptar una regulación que maximice el bienestar social de los usuarios se realice: " con el objeto de analizar y evaluar el impacto competitivo que tienen las prácticas de fijación de tarifas en el mercado de derechos de autor sobre el mercado de la televisión paga y el mercado audiovisual, (..) un estudio que le permita a la Comisión caracterizar el mercado de los derechos de autor en el país como un mercado intermedio de los mercados que ella regula"

### CCIT

En el mercado de derechos de autor se están produciendo fallas de mercado que están teniendo efectos anticompetitivos en el mercado de Televisión paga, y que tienen efectos negativos tanto para los consumidores, como para los operadores. En el mercado de los derechos de autor se transan bienes que son insumos indispensables para la prestación del servicio de televisión a los consumidores finales y por tanto, se trata de un mercado que debe ser cuidadosamente analizado desde el punto de regulación de mercados audiovisuales.

Respecto a las reglas sobre definición de criterios para la fijación de las tarifas de derechos de autor en Colombia, según lo explicado, deben observarse los siguientes principios esenciales. (Ver: Mercado de Derechos de Autor en Colombia, Fedesarrollo, 2019. Este estudio fue financiado por DirecTV.) 1) la proporcionalidad, que implica que la tarifa debe guardar relación con los ingresos que obtenga el usuario con la utilización de las obras (Decreto 1066 de 2015 (Art. 2.6.1.2.7.); y 2) la transparencia, que exige que las Sociedades de Gestión Colectiva (SGC) en sus reglamentos precisen la forma como se fijarán las tarifas por concepto de las diversas utilidades de la obra y que publiquen estos reglamentos, (Decreto 1066 de 2015 Art. 26.1.2.4 y 2.6.1.2.5).

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 83 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Sin embargo, por la naturaleza de concentración del mercado de algunas de estas sociedades los preceptos mencionados anteriormente no son una práctica visible en la industria de la televisión paga. Precisamente, la condición de agentes con posición dominante de las SGC en sus mercados ha dado lugar a que las autoridades encargadas de vigilar el derecho a la competencia en diferentes países hayan sancionado a algunas SGC por abusos tarifarios o de poder dominante.

Particularmente, en el reciente estudio elaborado por Fedesarrollo sobre derechos de autor en Colombia, se advierte de un problema estructural en el mercado de derechos de autor en Colombia que está en el origen del problema que se plantea a la Comisión. Según explica Fedesarrollo "(...) en Colombia las SGC establecen las tarifas de referencia y luego se hace una negociación individual con cada usuario. Situación que lleva, por definición, a la existencia de tarifas diferentes para un mismo repertorio para usuarios de una misma industria."

Por las razones explicadas en esta sección, solicitamos a la CRC que, para soportar el objetivo regulatorio de promover la competencia y la inversión, regular los mercados de las redes y servicios de comunicaciones y adoptar una regulación que maximice el bienestar social de los usuarios (Art. 19 y 22, de la Ley 1341 de 2009, modificada por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019), establezca medidas tendientes a realizar un estudio que le permita caracterizar el mercado de los derechos de autor en el país como un mercado intermedio de los mercados que ella regula, con el objeto de analizar y evaluar el impacto competitivo que tienen las prácticas de fijación de tarifas en el mercado de derechos de autor sobre el mercado de -la televisión paga y el mercado audiovisual.

## DIRECTV

Según comenta DIRECTV, la CRC debe de realizar una revisión del mercado audiovisual con el fin de adoptar una regulación que promueva la inversión, para ello propone realizar una caracterización del mercado de la televisión paga, para evaluar los efectos del fenómeno de la piratería en la TV y el subreporte por parte de algunos agentes del sector, acompañado de un plan de medidas regulatorias para enfrentar estos fenómenos.

Además, manifiesta que, la CRC debe considerar dentro de su análisis de mercados relevantes audiovisuales, incluir una caracterización del mercado mayorista de contenidos, de forma que en sus análisis regulatorios pueda comprender los efectos que el grado de competencia o de concentración en este mercado tiene sobre los mercados relevantes audiovisuales que son objeto de regulación de la Comisión.

Para DIRECTV es relevante mencionar que la CRC, con el objeto de analizar y evaluar el impacto competitivo por parte de las Sociedades de Gestión Colectiva (SGC) sobre el mercado de TV paga y audiovisual, debe realizar un estudio para caracterizar el mercado de los derechos de autor en el país. Según comenta, se le debe solicitar a los distintos operadores de TV paga, información sobre los términos de los contratos suscritos con las SGC, así como tarifas, reclamaciones, negociaciones y litigios

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 84 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

en curso sobre las SGC. Además, según comenta, que la Comisión estudie la posibilidad de adoptar medidas regulatorias propias o con terceros sobre la materia.

## CRC/

Esta temática corresponde a la Agenda Regulatoria de Contenidos Audiovisuales por lo que los comentarios allegados por ASOTIC y su respuesta se remiten al documento de respuesta a comentarios de dicha Agenda.

### 3.3.2. Sobre el Análisis y Gestión de Información sectorial

#### ANDI

ANDI plantea que la Comisión debe fomentar su estrategia de datos abiertos, que no sólo sirva para mejorar la transparencia de las decisiones, sino que también facilite la toma de decisiones a partir de información más precisa y comparable. La ANDI considera esencial que la Comisión aumente y consolide los datos en su portal Pos[data] y fortalezca la plataforma de manera que se ponga a disposición de toda la comunidad, información relevante de mercado.

La ANDI considera que la CRC puede contribuir a la transformación digital y construcción de territorios inteligentes mediante acciones concretas que permitan la eliminación de las barreras locales para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones. La CRC debe dar los lineamientos y acompañar a las autoridades locales en la elaboración de sus Planes de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial, mediante explicaciones técnicas, jurídicas, económicas y sociales sobre el funcionamiento de las telecomunicaciones y de esta forma asegurar que existan las condiciones normativas adecuadas para el desarrollo de los territorios.

#### CCIT

Desde el punto de vista del mercado y de su regulación, es necesario tener en cuenta que, si las autoridades del sector ignoran en sus análisis a millones de suscriptores, la libre competencia en la TV por suscripción no pasa de ser una ilusión. Las decisiones de las autoridades basadas en cifras subreportadas, por su magnitud, constituyen una falla de mercado inducida por las propias autoridades.

La falla de información impide un análisis completo por parte de las autoridades de otras potenciales y reales fallas del mercado, tales como fenómenos de concentración del mercado, posiciones de dominio, rentas monopólicas, subsidios cruzados y precios predatorios. Regular y vigilar un mercado con base en cifras tan distorsionadas y distantes de la realidad es incompatible con la libre competencia.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 85 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por lo expuesto anteriormente, para el ejercicio de las funciones de regulación y promoción de la competencia de la CRC en el mercado audiovisual (Art. 22 de la Ley 1341 de 2009), es de fundamental importancia la producción de cifras y datos que reflejen con precisión la realidad del sector de la televisión. Estas cifras son el insumo básico para la toma de decisiones regulatorias, tanto por parte de la CRC, como por parte de otras autoridades con competencias en el sector- Es indispensable entonces que la CRC, al caracterizar el mercado, lo haga teniendo en cuenta la incidencia del fenómeno de la piratería y el subreporte, y los efectos que estos fenómenos tienen en los agentes del mercado, según se explicó.

## CLARO

Sugiere que ante los cambios que ha venido teniendo el sector de las TIC existe un reto relacionado con la información estadística y con la construcción de un plan estadístico sectorial. CLARO recomienda que se construya y ejecute anualmente una encuesta de "Información y Comunicaciones" (dirigida principalmente a los hogares) en la que se puedan analizar distintos aspectos como: (i) cobertura; (ii) uso de servicios; (iii) consumo de contenidos; (iv) características sociodemográficas, entre otras. Así mismo plantea la inclusión en dicho monitoreo de OTT y otras iniciativas sectoriales.

A través de la encuesta propuesta, se podrían aprovechar los recursos que actualmente destina la CRC (para varias iniciativas) y utilizar una parte del FONTIC para financiar anualmente la encuesta. CLARO sugiere que el DANE ejecute la operación estadística, debido a que esto garantizaría la oficialidad de la información y los indicadores que de allí se deriven.

CLARO resalta que, en 2017, el MINTIC lideró la realización de la Gran Encuesta TIC. Sin embargo, este esfuerzo no se consolidó y aún existe el vacío de información oficial, oportuna y confiable que, si existe en otros sectores con las encuestas de industria, comercio, servicios, seguridad, entre otras, que también produce el DANE.

## CRC/

La CRC está implementando una estrategia de Gobierno de Datos y Gobierno Digital que permita un mayor aprovechamiento de la información sectorial para la toma de decisiones. Con fundamento en estas estrategias, la CRC adelantará en 2020 actividades tendientes a la provisión de datos abiertos y al aprovechamiento de la información sectorial para la generación de nuevos productos de datos.

Una de estas actividades está enmarcada el desarrollo de una Plataforma de intercambio de datos de la CRC, que implementará una segunda versión de la plataforma Post(data), la cual permitirá una mejor interacción con los usuarios, a través de nuevas formas de acceso a la información y los datos, así como la generación de nuevos contenidos y productos de datos que permitan a los agentes y grupos de valor orientar decisiones estratégicas en el sector TIC a partir de la analítica de datos que promueve este tipo de plataformas.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 86 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Así, la CRC establece lineamientos para fortalecer cada una de las etapas del Gobierno de Datos: desde los mecanismos de captura de la información, la calidad de esta, la pedagogía a quienes generan y reportan información, la analítica de los datos obtenidos y la generación de resultados y nuevos productos de datos. Con estos lineamientos, la CRC procura materializar una mejora continua en las etapas de Gobierno de Datos con el fin de que sus productos de información alcancen el máximo de confiabilidad y consistencia.

En relación con la importancia de que la CRC de lineamientos y acompañe a las autoridades locales en la elaboración de sus Planes de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial, mediante explicaciones técnicas, jurídicas, económicas y sociales sobre el funcionamiento de las telecomunicaciones y de esta forma asegurar que existan las condiciones normativas adecuadas para el desarrollo de los territorios, esta Comisión resalta que, en línea con lo dispuesto en el artículo 309 de la Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo), que establece que *"[p]ara constatar la inexistencia y remoción de las barreras [al despliegue de infraestructura] en mención, el alcalde deberá solicitar a la Comisión de Regulación de Comunicaciones o a quien haga sus veces que, en ejercicio de las facultades que le confiere el presente artículo, constate si las barreras ya fueron levantadas. Una vez la Comisión de Regulación de Comunicaciones acredite que la respectiva entidad territorial no presenta barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, el Ministerio de Tecnologías de la Información incluirá al municipio en el listado antes mencionado"*, la CRC adelantará actividades permanentes de acompañamiento a entidades territoriales, así como de pedagogía en materia del código de buenas prácticas para el despliegue de infraestructura, así como otras medidas tendientes a la promoción de este despliegue.

Por otro lado, en relación con la información estadística y con la construcción de un plan estadístico sectorial, es importante resaltar que MinTIC y DANE han suscrito el convenio Interadministrativo 781 de 2019, que materializa, entre otras disposiciones, la ejecución anual de una gran encuesta TIC.

Este convenio es resultado de un compromiso del sector, adquirido en el marco del *"Documento Conpes 3975: Política nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial"*. En el marco del convenio se prevé desarrollar las siguientes actividades: i) diseño de instrumentos de recolección de información, ii) procesos operativos para recolectar información, iii) análisis y crítica temática de los datos recogidos y iv) mesas de trabajo para socialización de resultados. Así, a la fecha la CRC ha apoyado y ha sido parte de los espacios de construcción y diseño metodológico brindando retroalimentación y aportando información relevante que facilite el mayor grado de objetividad en los resultados finales de la encuesta.

Lo anterior, sin perjuicio de los análisis propios que adelanta la CRC para la generación y recolección de información relacionada con los sectores regulados, en el marco del Régimen de Reportes de Información Periódica así como de los monitoreos permanentes y los requerimientos particulares de información.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 87 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 3.3.3. Sobre las mediciones y el régimen de calidad de servicios de comunicaciones

#### TELEFÓNICA

Este operador señala haber expuesto las razones técnicas que no permiten la aplicación de la metodología de medición incluida en la Resolución 5050 de 2016, entre las que se encuentran daño o bloqueo a nivel lógico de la sonda y/o sus componentes, ausencia de energía comercial, hurto y/o vandalismo de los equipos, problemas de ingreso a estaciones de otros operadores, desastres naturales, problemas de orden público, paros a nivel nacional, como el paro de camioneros que se llevó a cabo el año pasado.

Indica que el fuerte impacto que esta medida regulatoria ha tenido para los operadores justifica su revisión para ajustar la metodología de forma que se hagan mediciones que reflejen la percepción del usuario y que bajo criterios de razonabilidad se permita al operador, determinar el número óptimo de las muestras que deben ser tomadas, el número de sondas que requiere para ello, entre otros elementos, de manera similar a como se realiza para el servicio fijo actualmente.

#### TIGO

TIGO afirma que pese a que la CRC tiene conocimiento de la problemática que existe alrededor de las mediciones de Internet y de los excesivos reportes de calidad frente al tema de fallas masivas, la Comisión no contempla dentro de su agenda una revisión del régimen de calidad frente a estos aspectos.

Las problemáticas que identifica TIGO, relacionadas con el régimen de calidad son: i) existe un número significativo de incumplimientos en la metodología de medición de calidad de sitios, específicamente en la cantidad de muestras, donde no se está teniendo en cuenta la casuística de los sitios y de los sistemas de medición; ii) existen obligaciones en 2G en cuanto a régimen de calidad y geolocalización de usuarios en llamadas de emergencia; iii) La obligación por parte de los PRST de realizar reportes en caso de fallas por más de una hora, que se presentan en municipios considerados apartados o de difícil acceso, considera que este se efectúe máximo dos horas después del incidente y que a los cinco días se deba enviar un reporte ampliado con el plan de mejora. La mayoría de las fallas se presentan por ausencia de energía, hecho que no es imputable al operador, por ello el MINTIC ha mostrado interés en solucionar la problemática, ya que tampoco cuentan con la capacidad de analizar todos los reportes.

Frente a las problemáticas mencionadas anteriormente, TIGO propone: i) usar el esquema para las mediciones de calidad para redes fijas en redes móviles, donde hay libertad del operador de elegir parámetros de medición, incluir dentro de la metodología de cálculo intervalos de confianza (95%) y

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 88 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



márgenes de error (5%) por municipios, permitiendo a los operadores demostrar los hechos o situaciones que se escapan de su control y que afectan las mediciones (muestras) y/o el servicio; ii) eliminar cargas regulatorias en tecnología 2G, como también la obligación de reportes y calidad para el servicio de SMS teniendo en cuenta que este último está catalogado como un servicio en desuso y iii) aumentar el número de horas para reportes de incidentes de fallas exigido por la regulación vigente y eliminar el formato de reporte ampliado, de modo que , las únicas fallas reportadas para plan de mejora sean aquellas que sean imputables al operador.

Por otro lado, TIGO identifica que existen obligaciones en 2G en cuanto a régimen de calidad y geolocalización de usuarios en llamadas de emergencia, se envían reportes y mediciones de calidad sobre el servicio de SMS. Al respecto TIGO propone eliminar cargas regulatorias en tecnología 2G, como también la obligación de reportes y calidad para el servicio de SMS teniendo en cuenta que este último está catalogado como un servicio en desuso.

Adicionalmente, TIGO observa la obligación por parte de los PRST de realizar reportes en caso de fallas por más de una hora, que se presentan en municipios considerados apartados o de difícil acceso, y considera que este se efectúe máximo dos horas después del incidente y que a los cinco días se deba enviar un reporte ampliado con el plan de mejora. La mayoría de las fallas se presentan por ausencia de energía, hecho que no es imputable al operador, por ello el MINTIC ha mostrado interés en solucionar la problemática, ya que tampoco cuentan con la capacidad de analizar todos los reportes. Así, TIGO propone aumentar el número de horas para reportes de incidentes de fallas exigido por la regulación vigente.

## CRC/

En relación con las mediciones de calidad, destaca la CRC que las mediciones de calidad son adelantadas por esta Comisión en dos frentes: i) mediciones de calidad objetivas y, ii) mediciones de calidad asociadas a la percepción de los usuarios.

Ahora bien, en razón al volumen de actividades regulatorias que adelantará la Comisión en 2020, la Agenda Regulatoria de la CRC 2020 -2021 no incorpora la revisión de la metodología de medición de calidad, no obstante, comprendiendo la importancia de dar claridad a las dificultades metodológicas evidenciadas por los operadores, esta Comisión adelantará gestiones para lograr disponibilidad de recursos que permitan iniciar en 2020, la formulación de una revisión a la metodología en mención y que tome en consideración los comentarios y recomendaciones formuladas por los operadores en este sentido.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 89 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 3.3.4. Sobre la Revisión de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas

#### AVANTEL

Con relación a la normatividad actual, considera AVANTEL que se debería revisar la compensación automática, no solo por llamadas caídas, sino incluso por indisponibilidad del servicio, verificando el objeto de la disposición y dando claridad sobre la aplicación de la norma, por cuanto al revisar los por menores de esta, se puede inducir que se está frente a un doble o incluso triple reconocimiento por un mismo hecho que genere algún tipo de afectación.

Con relación a la propuesta regulatoria que actualmente se encuentra adelantando la CRC considera AVANTEL que no resultan muy claras las ventajas que la diferenciación planteada representara para los usuarios prepago, dada la dinámica del mercado y de los usuarios actuales. Adicionalmente considera que es importante insistir en que la compensación por indisponibilidad debería tener un análisis específico frente a la relación del daño, el nexo causal y la afectación y a partir de este análisis si plantear una fórmula que represente la afectación al usuario, con la respectiva proporcionalidad requerida al hablar de una compensación en cabeza de un proveedor de servicios.

#### TIGO

Este operador propone eliminar la obligación de compensación a los usuarios por llamadas caídas. Esta medida ha perdido su efectividad teniendo en cuenta las mejoras en calidad en la prestación de los servicios por parte de los PRSTM, así como la existencia de diferentes ofertas de minutos ilimitados que se existen actualmente en el mercado.

Por otro lado, este operador argumenta que el término establecido para realizar portabilidad numérica en servicios móviles es de 3 días hábiles, lo cual está alejado de la tendencia internacional de reducir este término como lo ha demostrado TIGO en diversas comunicaciones remitidas desde hace más de dos años a la CRC. Así, con el fin de dinamizar el mercado y mejorar el beneficio de los usuarios, TIGO propone que dicho término sea reducido a 1 día hábil.

#### CRC/

Durante 2019 la CRC adelantó la formulación del problema así como la propuesta de alternativas regulatorias para el proyecto "Revisión de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas".

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 90 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Este proyecto ha considerado aspectos técnicos, económicos y normativos para fundamentar la decisión acerca de las alternativas regulatorias a implementar. Así, los comentarios formulados en este documento en relación con este proyecto regulatorio serán tenidos en cuenta para la decisión definitiva.

Por otro lado, hay que precisar que el proyecto en mención no comprende una revisión de la compensación por indisponibilidad del servicio toda vez que esta medida atiende un fenómeno distinto aunque esté relacionado con la calidad en la prestación de servicios de comunicaciones. No obstante, la CRC adelanta un monitoreo permanente del impacto y efectividad de las medidas regulatorias vigentes y, de ser necesario, adelantará en el futuro una revisión de esta y otras disposiciones normativas para el sector TIC.

### 3.3.5. Sobre los derechos de los usuarios de contenidos y obras audiovisuales

#### ASOTIC

Considera ASOTIC que dado que el servicio de televisión por suscripción, hoy se encuentra incorporado a los denominados servicios TIC y corresponde a la CRC establecer la regulación para garantizar escenarios de sana competencia, una iniciativa denominada "Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios de las obras audiovisuales", debería ser incluida dentro de la Agenda Regulatoria, lo anterior con el propósito de analizar aquellos aspectos que hoy vienen afectando la competencia de los prestadores de servicios de televisión por suscripción en su condición de usuarios de obras audiovisuales, así como de revisar la cadena de valor en la cual se encuentran los prestadores del servicio de televisión por suscripción como usuarios de obras audiovisuales y de otro lado se encuentran las casas programadoras y gestores individuales y colectivos que reclaman derechos de autor por el uso de estas obras sin que se tenga ningún tipo de control, dado el impulso que desde el Gobierno nacional se viene dando a las industrias creativas.

Finalmente manifiesta que, si esta temática corresponde a la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, estos comentarios sean tenidos en cuenta dentro de la formulación de su correspondiente Agenda Regulatoria.

#### CRC/

Esta temática corresponde a la Agenda Regulatoria de Contenidos Audiovisuales por lo que los comentarios allegados por ASOTIC y su respuesta se remiten al documento de respuesta a comentarios de dicha Agenda.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 91 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 3.3.6. Sobre la importancia de incluir estrategias en contra de la piratería de la televisión paga

#### ANDI

La ANDI manifiesta que “El fenómeno de la piratería perjudica a todos los agentes de la cadena de valor del mercado audiovisual, pone en riesgo la libre competencia en el mercado y constituye un serio desincentivo para la inversión en el sector. Aunque los efectos directos de este fenómeno son especialmente evidentes para los operadores de la televisión paga, que dejan de recibir ingresos como consecuencia de algunas modalidades de este fenómeno (...) Para el ejercicio de las funciones de regulación y promoción de la competencia de la CRC en el mercado audiovisual (Art. 22, L. 1341), es de fundamental importancia la producción de cifras y datos que reflejen con precisión la realidad del sector de la televisión. (...) Es indispensable entonces que la Comisión, al caracterizar el mercado, lo haga teniendo en cuenta la incidencia del fenómeno de la piratería y (...) los efectos que estos fenómenos tienen en los agentes del mercado”.

En ese sentido, la ANDI solicita “que para soportar el objetivo regulatorio de la CRC de promover la competencia, regular los mercados de las redes y servicios de comunicaciones y adoptar una regulación que promueva la inversión (Art. 19. L. 1341) :

- a. Incluya en la caracterización del mercado de la televisión paga y el mercado audiovisual los efectos del fenómeno de la piratería, y,
- b. Adopte un plan de medidas regulatorias que contribuya a enfrentar el problema de la piratería y a mitigar sus efectos respecto de aquellos operadores que en el mercado cumplimos con todas las obligaciones legales”

#### CCIT

El fenómeno de la piratería perjudica a todos los agentes de la cadena de valor del mercado audiovisual, pone en riesgo la libre competencia en el mercado y constituye un serio desincentivo para la inversión en el sector. Aunque según se explica adelante, los efectos directos de este fenómeno son especialmente evidentes para los operadores de la televisión paga, que dejan de recibir ingresos como consecuencia de algunas modalidades de este fenómeno, son igualmente nocivas aguas arriba en el mercado, tanto para los programadores como para los creadores de contenido. En ese sentido, se trata de un problema que, por su magnitud, constituye un lastre para el crecimiento de todo el mercado audiovisual, y por lo tanto, es de gran relevancia mitigarlo con el fin de fortalecer la economía digital.

En Colombia, de acuerdo con las estimaciones más conservadoras, el fenómeno alcanza un 26% del mercado ajustado de televisión paga (que incluye a los suscriptores reportados en las cifras de la ANTV

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 92 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

y a los suscriptores piratas), que corresponde a 2.1 millones de hogares que acceden a la televisión paga mediante alguna modalidad de piratería<sup>18</sup>

Sin embargo, cuando se estima la cifra de piratería en la televisión paga en Colombia tomando como base para su cálculo las estadísticas producidas por el DANE sobre acceso a televisión paga en el país, la incidencia de la piratería alcanza un 45% del mercado ajustado de la televisión paga en 2017. Sobre este punto, el estudio de Alianza señala que "potencialmente hay 5.1 millones de suscriptores que no están siendo reportados a la ANTV, que probablemente se encuentran en las categorías de hurto de señal o subreporte. Si esos 5.1 millones de suscriptores se tienen en cuenta, el total de piratería en TV paga en Colombia representaría el 45% del mercado ajustado de la TV paga de 1.2 millones de suscriptores".

En cualquiera de los escenarios descritos, afirma CCIT que se trata de un fenómeno que tiene efectos materiales sobre el mercado y sus participantes. De acuerdo con las anteriores cifras, la piratería en la televisión paga es el primer competidor de los operadores de televisión en América Latina. Según la Alianza, cuando se consideran todas las formas de piratería (excepto la modalidad online), los usuarios de señales de televisión por suscripción hurtada o subreportada exceden los suscriptores de cualquier operador legítimo de televisión por suscripción en la región.

En el caso de Colombia, el operador con más suscriptores del mercado contaba con 2.386.621 suscriptores para diciembre de 2017. En el primer escenario de piratería planteado en el país (2.2 millones de hogares), la piratería sería el segundo operador con mayor número de suscriptores; en el segundo escenario (5.1 millones de hogares), sería, por mucho, el operador más grande.

Adicionalmente, la piratería en la televisión paga supone graves perjuicios para los operadores, el gobierno, los consumidores y el funcionamiento del mercado en general. Este fenómeno, por su magnitud crítica, impide que en Colombia se consolide un mercado audiovisual sano y competitivo. Por eso es necesario, como un primer paso, que la CRC, dentro de su caracterización del mercado audiovisual, incluya este fenómeno que afecta muy seriamente a todos los participantes en el mercado.

## CRC/

Como se ha mencionado anteriormente, la CRC adelanta de forma permanente un monitoreo de los mercados en los sectores regulados. A partir de los resultados de estas actividades, la CRC estudiará medidas que puedan acompañar aspectos como la conectividad y la penetración de los servicios de

<sup>18</sup> Alianza contra la piratería en la televisión paga, "Pay-TV signal piracy in Latin America and the Caribbean", p. 2. Para estimar el alcance del subreporte y de la conexión ilegal a la señal (hook-up), Alianza se basa en investigación de mercado llevada a cabo por Business Bureau, que ha desarrollado una metodología para estimar el número de hogares que disfrutan de TV paga en la región. A comparar estas cifras con las cifras de suscriptores reportadas por los operadores a los reguladores, así como las reportadas privadamente a los programadores, BB puede derivar un estimado de cuántos usuarios se benefician de la piratería en forma de hook-up, retransmisión o subreporte.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 93 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

comunicaciones, así como aquellos elementos (p.ej. la piratería), que puedan afectar los objetivos de política pública en cabeza de MinTIC.

Por otro lado, la CRC destaca su interés en fortalecer canales de comunicación con los grupos de valor en los sectores regulados, con el fin de recibir retroalimentación y propuestas regulatorias que puedan ser efectivas para mitigar o eliminar fenómenos indeseados como la piratería. En ese sentido, dado que este fenómeno puede tener incidencia en aspectos como la conectividad, la CRC extiende la invitación a los agentes interesados a explorar mecanismos como el Sandbox Regulatorio que ha contemplado esta Entidad para su desarrollo en 2020, y que puede facilitar la aplicación de iniciativas que promuevan el desarrollo del sector.

### 3.3.7. Sobre los tiempos de ejecución de proyectos regulatorios y actividades de la CRC

#### CLARO

Plantea que algunos de los proyectos podrían ser objeto de avance en el presente año y no esperar hasta la próxima anualidad para empezar de nuevo su revisión, tal es el caso del régimen de reportes, la digitalización de trámites, simplificación de la regulación sobre Hurto de Celulares y el régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones. Lo anterior, debido a que a lo largo del 2018 y del 2019, se ha suministrado información suficiente sobre estos temas para que la CRC pueda tomar las decisiones que considere necesarias, antes de terminar este año.

CLARO solicita que la decisión regulatoria se adopte a más tardar en el 1Q de 2020, ya que por un lado, este tema está incluido en la "Hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC" publicada en noviembre de 2018 por la CRC, con fecha proyectada para la publicación de la propuesta regulatoria a más tardar el 3Q de 2019 y con fecha para la decisión regulatoria a más tardar el 4Q de 2019. Asimismo, es necesario tener en cuenta el compromiso asumido por la Comisión, en las mesas de trabajo sobre hurto de terminales, llevadas a cabo en la Cámara de Comercio de Bogotá, de publicar para comentarios a más tardar en diciembre de 2019, el proyecto de simplificación para hurto. Incumplir nuevamente la fecha proyectada para la publicación de este proyecto, asumida en dos escenarios diferentes no sería aceptable. En consecuencia, CLARO solicita a la CRC que asuma los plazos y compromisos adquiridos sobre el particular, teniendo en cuenta la prioridad de este tema para el sector

CLARO solicita que con el fin de aprovechar la facilidad que otorgan los Sandbox regulatorios, se expida este año 2019, la resolución que los autoriza y las condiciones para la implementación de estos.

#### TIGO

Finalmente, en términos de los plazos propuestos para cada uno de los temas, invitamos a la CRC a reducir los tiempos referentes a la expedición de las medidas de simplificación de equipos terminales

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 94 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

hurtados, la revisión del régimen de reportes de información y la digitalización del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, para que las medidas puedan ser expedidas en el primer trimestre de 2020.

### CRC/

CLARO y TIGO manifiestan que algunos de los proyectos podrían ser objeto de avance en un término de tiempo menor y no esperar, como en algunos casos, hasta la próxima anualidad para empezar su revisión, tal es el caso del régimen de reportes, la digitalización de trámites, simplificación de la regulación sobre hurto de Celulares y el régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones. Lo anterior, sustentado en que estos operadores consideran que a lo largo del 2018 y del 2019, se ha suministrado información suficiente sobre estos temas para que la CRC pueda tomar las decisiones que considere necesarias, antes de terminar este año.

Al respecto, la CRC reitera lo expuesto en los comentarios asociados al proyecto de Digitalización del Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, donde se explica que la CRC ha definido un cronograma en el que se establecen los diferentes tiempos de publicación para cada fase del proyecto, y su desarrollo está sujeto a los tiempos establecidos en el procedimiento de diseño regulatorio y que atienden adecuadamente las etapas de construcción y análisis de propuesta normativa, los tiempos de desarrollo de otras actividades que puedan incidir directa o indirectamente en el desarrollo de este proyecto, así como los tiempos necesarios para garantizar la debida socialización con el sector.

### 3.3.8. Sobre la necesidad de incluir proyectos y estudios adicionales en esta vigencia.

#### ASOMOVIL

Asomóvil considera pertinente incluir dentro de la agenda un proyecto tendiente a incluir acciones regulatorias para la migración tecnológica, dado que es necesario impulsar la migración tecnológica y el uso de banda ancha móvil, en tanto un menor uso productivo de banda ancha de los colombianos, ralentizará la incorporación de los usuarios a los beneficios de la economía digital y las inversiones necesarias para el cierre de la brecha digital.

#### AVANTEL

Resalta Avantel la importancia de promover desde la Agenda Regulatoria, mejoras regulatorias para lograr un marco normativo pertinente y adecuado para la realidad actual, indicando que esta pueda ser una la mayor oportunidad de mejora que tiene la CRC frente a los agentes del mercado, e incluso frente a los usuarios. Igualmente reconoce como una oportunidad que la CRC revise y apropie las necesidades

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 95 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

que a nivel mundial se vienen desarrollando y que no son ajenas al mercado colombiano, tales como las medidas necesarias para disminuir la concentración, medidas para evitar o contrarrestar la evidente dominancia en el mercado de las telecomunicaciones en Colombia y la promoción de la entrada o permanencia de nuevos operadores al mercado para irrumpir, mover el mercado y favorecer fundamentalmente a los usuarios finales.

## ETB

ETB manifiesta que “a efectos de propiciar la competencia, es necesario que la CRC incluya dentro de sus actividades a desarrollar durante el año 2020, la definición de posición dominante del operador Claro, en ese sentido, se debe finalizar la actuación particular sobre la dominancia en el mercado de servicios móviles que inició desde el año 2017 la cual ha sido postergada, ya que como lo ha advertido la OCDE en su reciente informe sobre Going Digital en Colombia, el mercado móvil colombiano se caracteriza por una alta concentración, por lo que solicitamos no solo adoptar una pronta decisión en el caso particular, sino incluir un proyecto tendiente a equilibrar las actuales condiciones de concentración del mercado.”

ETB reitera que es imprescindible que la Comisión evalúe y analice nuevas medidas regulatorias para contrarrestar la concentración del mercado minorista, toda vez que las actuales resultan insuficientes para la realidad que atraviesa el sector.

La ley 1978 de 2019 estableció que el ejercicio de la función regulatoria por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se hará con criterios de mejora normativa en el diseño de la regulación, lo que incluye la aplicación de las metodologías pertinentes, entre ellas, el análisis de impacto normativo para la toma de decisiones regulatorias, en este sentido, ETB manifiesta que “es necesario que la CRC garantice el cumplimiento de esta directriz legal a efectos de que la regulación que se expida sea realmente útil en beneficio del sector y de los usuarios y a menos costo para la industria”.

## TELEFÓNICA

Afirma que en la Agenda Regulatoria no se encuentra continuidad en el proyecto de modernización de redes móviles en el país, cuyos mayores avances en 2019 fueron la publicación de la hoja de ruta, y la solicitud de información para realizar el estudio sobre la penetración de las redes móviles actualmente desplegadas en Colombia.

Expone que a la fecha la CRC no ha dado a conocer los resultados del mencionado estudio, ni el avance en los demás objetivos planteados, como determinar el escenario óptimo de actualización de las redes móviles de acuerdo con el potencial de inversión de la industria y las necesidades de los usuarios, establecer las acciones regulatorias a ejecutar por la CRC y proponer recomendaciones a las entidades de Gobierno y a los agentes regulados. Por tales razones solicita dar a conocer los resultados del estudio realizado, así como los avances en las demás acciones propuestas en la hoja de ruta.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 96 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



Al referirse al roaming internacional, y tomando en cuenta que la regulación colombiana es la más adelantada en los derechos de los usuarios de este servicio, y que la CRC ha sido la autoridad nacional más activa y transparente en la divulgación de los documentos intermedios que se han trabajado, los operadores prestadores del servicio de roaming internacional esperamos que la Comisión publique en un proyecto de la agenda, los puntos principales de la propuesta y los tiempos estimados para ajustar la normatividad nacional según los cambios que se realizarán a la normativa comunitaria.

En esta nueva etapa de discusión, ve deseable que el equipo de trabajo de la CRC revise los puntos de control de fraude, de uso razonable, doble tributación y recuperación de costos eficientes. Y en virtud de la defensa de la iniciativa comercial y la innovación que favorecen a los usuarios, espera que se permita que, cuando los operadores ya tengan en su oferta comercial de manera efectiva el esquema de "roaming like at home", no les aplique la normativa.

## TIGO

### Barreras al Despliegue de Infraestructura

TIGO destaca que actualmente no existe un esquema unificado de tarifas entre las diferentes empresas que administran la ocupación de la infraestructura de uso público y cada una de ellas realiza los cobros aplicando un esquema diferente, lo que dificulta el despliegue de infraestructura. Además, identifica que aunque se han dispuesto mecanismos para mitigar las barreras existentes en entidades territoriales para el despliegue de nueva infraestructura, estas no han resultado ser efectivas y por ello considera que las facultades otorgadas a la CRC en la Ley 1978 de 2019 se convierten en una oportunidad valiosa no solo para definir el esquema tarifario de la compartición de infraestructura sino también para que a través de una adecuada regulación las diferentes interpretaciones dejen de ser una barrera para el propio despliegue.

TIGO sustenta esta solicitud en el estudio realizado por el Banco Mundial y la Universidad de Columbia "Toolkit On Cross-Sector Infrastructure Sharing"<sup>19</sup>, que identificó alrededor de 20 infraestructuras que pueden servir para el despliegue de las redes de TIC, y con ello lograr el desarrollo intermodal de los servicios públicos.

Con lo anterior TIGO propone a la CRC regular las tarifas y esquema de cobro de manera centralizada para todas las empresas que administren este tipo de infraestructura. Además, requiere que se fortalezcan los procesos de control que la CRC realiza en búsqueda de disminuir las barreras al despliegue en las entidades territoriales. En tanto ello, nuestro llamado es a que el proyecto regulatorio de la CRC que se desarrolle en cumplimiento del artículo 22 numeral 5 de la ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, contemple la regulación y definición de las

<sup>19</sup> Disponible en <http://pubdocs.worldbank.org/en/307251492818674685/Cross-Sector-Infrastructure-Sharing-Toolkit-final-170228.pdf>

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 97 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

condiciones de uso de postiería, ductos, torres, canales, compartimientos y demás otras infraestructuras que puedan servir para el despliegue de las redes TIC.

### Planes de Mejora:

TIGO destaca que actualmente se permite que, a través de planes de mejora, se mitiguen incumplimientos frente al tema de calidad con unas condiciones específicas, sin embargo, para otras obligaciones como las establecidas en materia de reportes de información y de control de hurto de celulares, no se cuentan con este mismo esquema normativo.

Así, TIGO propone replicar la implementación en la que sea posible presentar planes de mejora para las obligaciones de control de hurto y reportes de información, tal como hoy en día se tiene previsto para calidad, frente a lo que aplique para cada caso. O en general para las obligaciones que la CRC considere que puedan ser susceptibles de presentar planes de mejora en beneficio de los usuarios.

Finalmente TIGO destaca que las anteriores actividades así como otras acciones, son necesarias para equilibrar el mercado, trayendo a colación las conclusiones de la OCDE (Going Digital 2019) sobre el bajo nivel de competencia que existe en los mercados fijo y móvil por cuenta especialmente de una alta concentración que afecta a los usuarios y que bajo nuestro concepto debería ser el principal objetivo de la CRC, de nada le sirve a este país una multitud de regulaciones si las mismas no conllevan un mayor grado de competencia y beneficio a los usuarios.

### CRC/

En relación con la propuesta de ASOMOVIL de incluir dentro de la agenda un proyecto tendiente a incluir acciones regulatorias para la migración tecnológica, esta Comisión considera que dado que es necesario impulsar la migración tecnológica y el uso de banda ancha móvil, en tanto un menor uso productivo de banda ancha de los colombianos, ralentizará la incorporación de los usuarios a los beneficios de la economía digital y las inversiones necesarias para el cierre de la brecha digital.

En relación con la importancia de promover desde la Agenda Regulatoria, mejoras regulatorias para lograr un marco normativo pertinente y adecuado para la realidad actual, la Comisión destaca, por un lado, que cada una de los proyectos regulatorios propuestos ha sido considerado a partir de un banco de proyectos en el que se prioriza la ejecución de actividades en función de los pilares de mejora regulatoria presentados en el documento borrador de Agenda: i) Enfoque de simplificación normativa, ii) Análisis de Impacto Normativo, iii) Conocimiento del ecosistema digital, iv) necesidades del sector y experiencias internacionales identificadas en el marco de la Agenda Regulatoria y v) Evaluación de Impacto.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 98 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

El grado de atención a los pilares de mejora regulatoria que registra cada actividad del banco de proyectos, determina la naturaleza y temporalidad de su ejecución, garantizando así la atención a los criterios señalados por AVANTEL para la definición de la Agenda Regulatoria.

Por otra parte, frente a la solicitud de ETB de incluir dentro de las actividades de la Agenda Regulatoria en 2020, la definición de posición dominante del operador CLARO se precisa que la actuación particular proferida a través de la Resolución CRC 5110 de 2017 la ha venido desarrollando la entidad de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Si bien esta actividad continuará en el año 2020, no se considera pertinente relacionarla en la Agenda Regulatoria toda vez que no corresponde a un proyecto regulatorio de carácter general. Sin embargo, es importante precisar que la CRC continúa monitoreando los diferentes mercados de comunicaciones móviles con el fin de identificar e implementar las acciones necesarias para promover la competencia en estos.

Respecto a la continuidad en la Agenda Regulatoria del proyecto de modernización de redes móviles en el país, actualmente la CRC prepara para publicación, de acuerdo con lo establecido en la hoja de ruta en mención, los resultados del estudio adelantado en esta materia. Adicionalmente, esta Comisión aclara que proyectos tales como el "*Estudio de condiciones regulatorias para favorecer la adopción 5G*" y la "*Revisión del régimen de homologación de equipos terminales*", tomarán como insumo en 2020, los resultados de este estudio de modernización de redes.

En materia de Roaming Internacional, en 2020 la CRC continuará adelantando de forma coordinada con los distintos países de la Comunidad Andina de Naciones, los análisis tendientes a definir las reglas para este servicio con el fin de promover la competencia, garantizar calidad y permitir a los usuarios acceso a este servicio a menores tarifas. Es importante destacar que en virtud de la coordinación internacional requerida para el desarrollo de este proyecto regulatorio, los tiempos de ejecución de este no se ven plasmados en esta Agenda Regulatoria y, en cambio, serán definidos de forma conjunta con los países participantes.

Así mismo, la CRC considerará y tendrá en cuenta los aspectos comentados asociados a control de fraude, de uso razonable, doble tributación y recuperación de costos eficientes, así como la aplicación de la normativa en caso de contar con un esquema de "roaming like at home".

En referencia a los comentarios de TIGO en los que propone adelantar medidas tendientes a eliminar barreras al despliegue de infraestructura, sugiriendo un esquema unificado de tarifas entre las diferentes empresas que administran la ocupación de la infraestructura de uso público y el fortalecimiento de los procesos de control que la CRC realiza en búsqueda de disminuir las barreras al despliegue en las entidades territoriales, la CRC destaca como primera línea de avance en esta materia el desarrollo del proyecto "Compartición de infraestructura de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones", sin perjuicio de que en el futuro, la Comisión formule etapas adicionales de revisión de estas medidas.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 99 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por último, en relación con la formulación de planes de mejora para mitigar incumplimientos en materia de calidad, se propone a la CRC extender la aplicación de estos planes a obligaciones como las establecidas en materia de reportes de información y de control de hurto de celulares. Al respecto, la CRC considera importante precisar que tales planes de mejora en materia de calidad tienen un carácter temporal y tienen el propósito de fomentar inversiones que permitan desarrollar y ampliar conectividad, principalmente en zonas y regiones en las que no resulta viable el despliegue de infraestructura o la oferta de servicios de comunicaciones por parte de los operadores.

Así, la extensión de estos planes de mejora a medidas asociadas a los reportes de información y de control de hurto de celulares debería atender propósitos similares, más allá de pretender omitir incumplimientos injustificados a estos regímenes por parte de los operadores. Lo anterior hace parte de los aspectos que la CRC tiene en consideración en el marco del desarrollo de los proyectos durante 2020.

Finalmente TIGO destaca que las anteriores actividades así como otras acciones, son necesarias para equilibrar el mercado, trayendo a colación las conclusiones de la OCDE (Going Digital 2019) sobre el bajo nivel de competencia que existe en los mercados fijo y móvil por cuenta especialmente de una alta concentración que afecta a los usuarios y que bajo nuestro concepto debería ser el principal objetivo de la CRC, de nada le sirve a este país una multitud de regulaciones si las mismas no conllevan un mayor grado de competencia y beneficio a los usuarios.

Respuesta a comentarios Agenda Regulatoria de Comunicaciones CRC 2020 - 2021	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 100 de 100</b>	
	Actualizado: 27/12/2019	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			