

CRC

Agenda Regulatoria 2011

Centro de Conocimiento de la
Industria

Diciembre de 2010



Libertad y Orden

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	DIAGNÓSTICO SECTORIAL	4
2.1	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC	4
2.2	Servicios Postales	7
2.3	Conclusiones	9
3	VISIÓN ESTRATÉGICA	9
4	TENDENCIAS REGULATORIAS EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL	11
4.1	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC	11
4.1.1	Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT	11
4.1.2	AHCIET	12
4.1.3	Unión Europea	14
4.1.4	América	16
4.1.5	Australia	19
4.2	Servicios Postales	20
4.2.1	Unión Postal Universal (UPU)	20
4.2.2	Unión Europea	22
4.3	Cuadro resumen	24
5	BALANCE REGULATORIO AÑO 2010	25
5.1	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC	26
5.2	Servicios Postales	30
6	ARTICULACIÓN AGENDA REGULATORIA 2011 Y PLAN VIVE DIGITAL	31
7	AGENDA REGULATORIA AÑO 2011	33
7.1	Proyectos regulatorios	33
7.2	Estudios, actividades continuas y apoyo al Plan Vive Digital	37
8	CRONOGRAMAS AGENDA REGULATORIA AÑO 2011	40
9	REFERENCIAS	42

AGENDA REGULATORIA 2011

1 INTRODUCCIÓN

El desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) a nivel mundial en las últimas décadas ha generado prácticas que se han generalizado en muchos países. Una de ellas la constituye el hecho que las Agencias Nacionales Reguladoras (ANR), autónomas e independientes de los demás agentes gubernamentales, es decir ministerios y autoridades de inspección, vigilancia y control, anualmente publican las acciones regulatorias que emprenderán para los siguientes años, en el marco de las funciones asignadas por las leyes nacionales.

Así las cosas, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta la Agenda Regulatoria para el año 2011, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° del Decreto 2696 de 2004. Este documento se estructura en ocho (8) capítulos, el primero de los cuales corresponde a la introducción. En la segunda sección, se efectúa un breve diagnóstico de los sectores de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y de Postal, cuyas conclusiones sirven de base para los proyectos regulatorios a desarrollar el próximo año.

En la tercera parte, se expone la visión estratégica de la CRC, la cual se fundamenta principalmente en dos pilares. El primero de ellos, a nivel macro, corresponde a los lineamientos del “Plan Vive Digital”, carta de navegación del Gobierno Nacional para los próximos cuatro (4) años en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La estrategia corporativa de la CRC, plasmada en sus objetivos estratégicos, es el segundo pilar sobre el cual se edifica la mencionada Agenda.

En el cuarto acápite se analizan los desarrollos regulatorios en materia de TIC y servicios postales en otros países y se identifican los aspectos relevantes y susceptibles de ser aplicados al caso colombiano. En la quinta sección, se realiza un balance general de la ejecución de la Agenda Regulatoria del año 2010, que explica brevemente las actividades surtidas en el desarrollo de la misma, las modificaciones realizadas, así como el estado de ejecución de los proyectos que hacen parte de la misma.

La articulación de la Agenda con el “Plan Vive Digital”, a través de los lineamientos estratégicos institucionales y de los ejes del plan, se analiza en el sexto acápite. Por su parte, en el séptimo capítulo se presenta cada uno de los proyectos que harán parte de la Agenda Regulatoria 2011, explicando brevemente sus finalidades y los objetivos estratégicos institucionales a los que se apuntan con el desarrollo de los mismos, así como los estudios sectoriales y actividades continuas a llevar a cabo por parte de la Entidad.

Finalmente, en la octava sección, se presenta a manera de resumen el cronograma de los proyectos regulatorios, indicando el trimestre en el cual se tiene previsto publicar cada uno de éstos para comentarios del sector y, por último, el trimestre en que se espera adoptar la decisión final para cada proyecto, fechas en todo caso de carácter indicativo.

2 DIAGNÓSTICO SECTORIAL

El primer cimiento de la Agenda Regulatoria de la CRC para el año 2011, es el diagnóstico del estado actual de los sectores de TIC y de Postal, cuyos principales elementos se exponen en las siguientes secciones.

2.1 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-

A nivel macro, de acuerdo con los resultados de los últimos años de tres índices internacionales de medición del desempeño en materia de TIC (*Network Readiness Index - NRI*, *Connectivity Scorecard - CSC* y *Digital Opportunity Index - DOI*), se observa que, si bien Colombia ha mejorado en su posicionamiento internacional, especialmente respecto de las características que miden la apropiación de las TIC, existe aún bastante por avanzar en cuanto al desarrollo de infraestructura asociada para la provisión de este tipo de servicios.

Por otra parte, el grueso de los ingresos del sector TIC (75%) proviene de los servicios de telecomunicaciones tradicionales (voz fija y móvil). El crecimiento de estos servicios se ha desacelerado fuertemente y en virtud del potencial de desarrollo que encierran los servicios de datos y acceso a Internet (tradicionalmente denominados servicios de valor agregado), se vislumbra que el futuro crecimiento del sector TIC dependerá en gran medida de la expansión de los segmentos no tradicionales de TIC como jalonadores del desarrollo.

La organización industrial del sector TIC en Colombia reconoce la naturaleza intensiva en capital del mismo y la tendencia a la concentración de la oferta de redes y servicios en pocos jugadores. En este sentido, debe advertirse que son precisamente estos pocos jugadores los que tendrán la responsabilidad de contribuir en el logro de las metas trazadas por el Plan Vive Digital, específicamente en lo que a masificación de la banda ancha se refiere. Frente al gran reto del Plan Vive Digital, que supone el cuadruplicar la cantidad de conexiones a Internet, el desarrollo de estrategias relacionadas con la expansión del *backbone* y conectividad internacional eventualmente puede atraer la entrada de nuevos jugadores.

Desde la perspectiva microeconómica, en cuanto a las redes, Colombia cuenta con una cobertura universal (100%) en materia de acceso por parte de las redes de telecomunicaciones tanto fijas como móviles. De otra parte, la mayor utilización de las capacidades instaladas tanto nacionales como internacionales en las redes de transporte de datos se considera resultado tanto de la oferta de los proveedores de redes y servicios, como de sus requerimientos de mayor capacidad.

El buen desarrollo del mercado mayorista de transporte, de cara al reconocimiento de los servicios de datos y acceso a Internet como potenciadores de desarrollo del sector de TIC, y en particular frente al desafío de incrementar los accesos a Internet de banda ancha, requiere en gran medida del futuro despliegue del *Backbone* Nacional de Fibra Óptica hacia zonas del país que no cuentan aún con este tipo de infraestructura, y de las tecnologías móviles de alta velocidad 4G. En ese sentido, el rol del regulador en este escenario consiste en asegurar el buen funcionamiento del mercado mediante intervenciones equilibradas que (i) promuevan el adecuado desarrollo de las inversiones requeridas para el despliegue del *Backbone* Nacional y (ii) salvaguarden el adecuado funcionamiento del mercado bajo condiciones de sana competencia.

De otra parte, el fenómeno de estancamiento de los servicios tradicionales de telecomunicaciones (voz fija y móvil, radio y televisión) contrasta con el comportamiento de los servicios de acceso a

Internet, pues estos últimos se constituyen en el eslabón que apalancará el crecimiento del sector TIC en Colombia.

La importancia que cobra toda la cadena de valor en la que se circunscriben los servicios de acceso Internet genera un imperativo en la labor del regulador, que conduce a un permanente análisis proactivo de todos los componentes de dicha cadena o ecosistema digital, especialmente en lo referido a los términos de las ofertas comerciales para acceder a las redes de portador y a la conexión con Internet con el objeto de promover competencia y un ambiente de negocios favorable.

La capacidad de crecimiento de la banda ancha en Colombia puede estarse frenando por que precisamente son los estratos más bajos aquéllos que poseen los menores niveles de suscripción. Toda vez que la penetración de la banda ancha en el país está llegando a la base de la pirámide socioeconómica, resulta clave advertir que la buena dinámica de crecimiento que traía este servicio puede interrumpirse si los proveedores de redes y servicios no diseñan las estrategias comerciales adecuadas para vincular a los usuarios de menor poder adquisitivo y de esta manera masificar el servicio.

En relación con el mercado de contenidos y aplicaciones, el mismo se encuentra en un estado incipiente y puede llegar a convertirse en un dinamizador sectorial en sí mismo, por lo que su promoción disparará seguramente nuevas fuentes de ingresos y oportunidades. Al respecto, las acciones de política en materia de promoción de ambos hacen parte de las actividades que desarrollará el Ministerio de TIC. Desde la órbita de las competencias y funciones de la CRC, corresponde a esta Comisión la generación de un entorno regulatorio que garantice e incentive el acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones y que promueva la inversión en el desarrollo de estos aplicativos, bajo perspectiva de fomento de negocio.

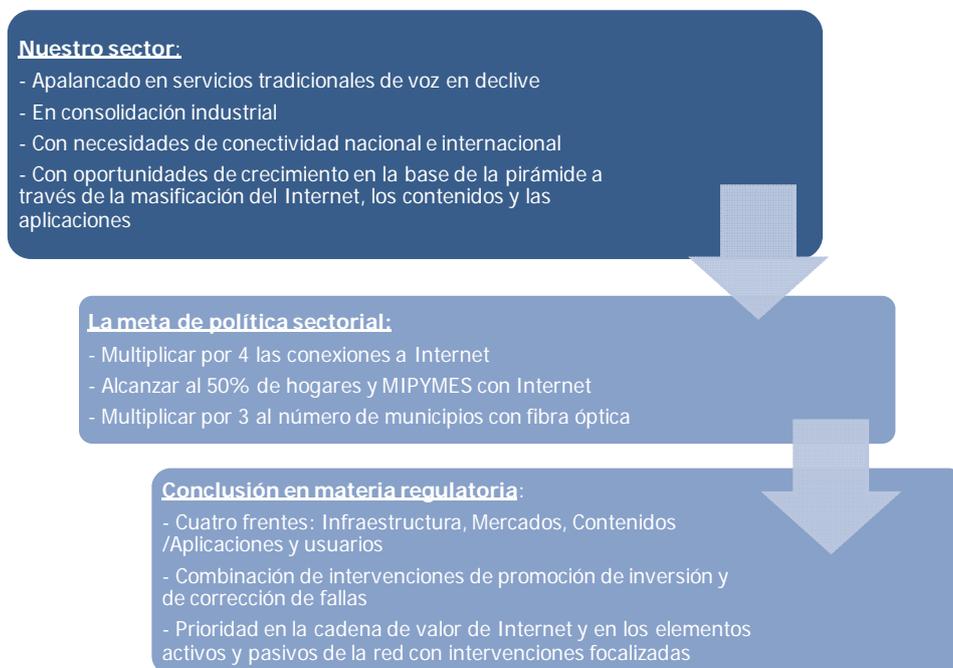
De cara a la relación entre usuarios frente a las TIC, se ha demostrado un interés creciente de éstos respecto de la apropiación de las mismas, evidenciados en la evolución positiva del gasto en TIC y en servicios como los SMS y la conexión a redes sociales. Para convertir dicha tendencia en una oportunidad, se requiere de la reducción del déficit de acceso en Colombia, poniéndose de nuevo de manifiesto que la universalización del servicio de acceso a Internet requiere permear los estratos sociales pertenecientes a la base de la pirámide. La inserción de dichos ciudadanos a la sociedad de la información requiere de políticas especiales orientadas a remover las barreras que enfrentan los sectores de menor capacidad adquisitiva. Frente a dicho reto, el regulador de las TIC en Colombia tiene como eje central de su labor la generación de marcos regulatorios coherentes con la nueva realidad de la convergencia, de tal suerte que se remuevan las barreras a la competencia y se incentive la inversión para que los usuarios puedan acceder a más y mejores servicios.

Lo anteriormente expuesto se encuentra alineado con las temáticas de desarrollo tanto desde la perspectiva de política como de regulación para el sector TIC a nivel internacional, las cuales permiten evidenciar la existencia de tres grandes líneas de trabajo relacionadas con (i) los planes de masificación de banda ancha y despliegue de backbone, (ii) la migración a las redes de nueva generación (NGN por sus siglas en inglés) y (iii) el análisis de mercados así como la identificación y regulación por mercados relevantes. Lo anterior da cuenta de que a pesar de las diferencias entre países, las líneas de acción regulatoria y de política están centradas en el componente de infraestructura y servicios del ecosistema digital, así como en la promoción de los diversos mercados que lo componen.

Con base en lo anterior, y a efectos de promover un ecosistema de TIC que permita la mejora de la calidad de vida de los habitantes, la ganancia en eficiencia y transparencia en las transacciones entre el Estado, los Ciudadanos y las Organizaciones, la generación de empleo, y la consolidación de una industria local capaz de generar las aplicaciones y contenidos para apalancar los procesos de apropiación y uso de las TIC localmente, y generar exportaciones, empleo, mayor ingreso y divisas, los ejes de acción regulatoria de la CRC que serán objeto de desarrollo durante el año 2011 estarán sintetizados en cuatro frentes estratégicos, casi superpuestos en los mismos cuatro frentes del Plan Vive Digital: Infraestructura, Mercados Relevantes, Contenidos - Aplicaciones y Usuarios.

Al respecto, la CRC reconoce que cada frente de acción requerirá de intervención regulatoria selectiva; en algunos casos, centrada en la remoción de barreras y promoción de nuevos servicios y despliegue de infraestructuras (por ejemplo, en el acceso a infraestructura pasiva) y, en otros, en la corrección oportuna de fallas de mercado (por ejemplo, en algunos mercados de servicios al usuario final).

Gráfica 1 Análisis del sector de TIC: Evolución y Desafíos



Fuente: Elaboración propia

2.2 Servicios Postales

Con el propósito de promover la libre competencia en el mercado de los servicios postales, la Ley 1369 de 2009 otorgó a la CRC la función de regular este sector atendiendo al beneficio de los usuarios ante la prestación eficiente de dichos servicios. Esta intervención del Estado pretende asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales, estimular a los operadores a incorporar avances tecnológicos en su prestación, así como asegurar que las tarifas permitan recuperar los costos eficientes de prestación de los servicios y que reflejen los distintos niveles de calidad.

Para asegurar que sus intervenciones regulatorias estuviesen acordes con la realidad del mercado, la CRC realizó un diagnóstico preliminar de los niveles de competencia del sector postal (correo, mensajería especializada y giros postales), concluyendo que:¹

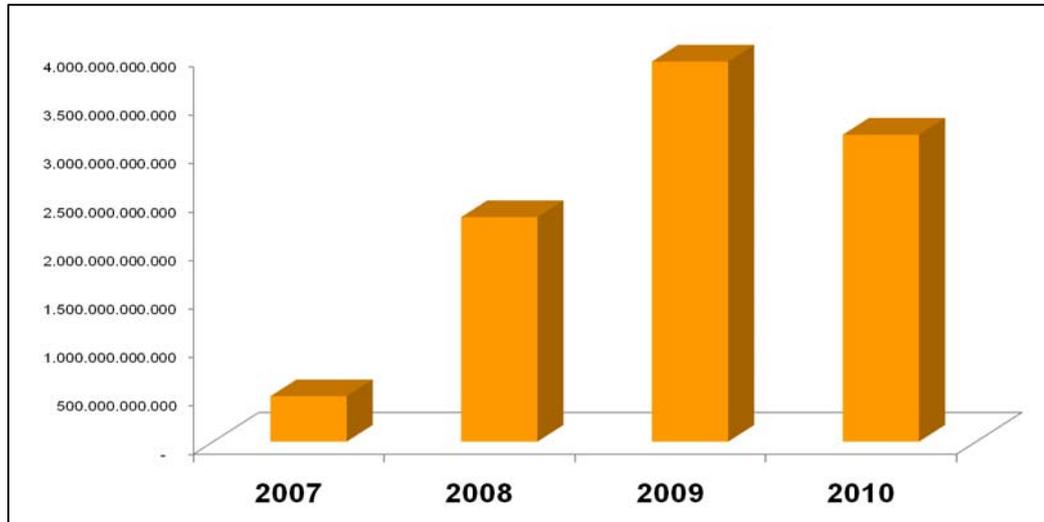
- En los mercados de servicios de mensajería no se evidencian indicadores de una alta concentración de mercado en cabeza de un sólo operador, si bien existe en cada segmento un líder en número de envíos y un líder en ingresos.
- Pese a lo anterior, en la medida en que Servicios Postales Nacionales (SPN) ha venido perdiendo participación de mercado, éste ha tendido a concentrarse en unos pocos actores de alcance nacional e internacional. Los mercados tienden a tener, en general, estructuras oligopólicas, con algunos niveles de competencia que varían dependiendo de los mercados relevantes que se consideren.
- Existe una alta dispersión en tarifas medias al interior de cada segmento analizado. Lo anterior es indicio de que pueden existir subsegmentos con dinámicas propias; sin embargo, no existe información para analizar otro tipo de variables para separar dichos segmentos –por ejemplo detalle por región geográfica o en mercados urbanos en grandes ciudades o detalle por rangos de peso de las piezas postales–.
- Existen sustitutos de mercado importantes (transporte aéreo y terrestre, servicios de telecomunicaciones y servicios financieros) que generan presiones adicionales de competencia.
- Se estima una alta informalidad en el mercado de mensajería masiva en términos de número de envíos cercana al 50%, sin embargo, las acciones que requieran dicha situación están a cargo del ejercicio de las facultades de control y vigilancia del organismo competente para ello.
- El nivel de precios que se encuentra en Colombia es superior al de otros países de la región. Parcialmente ello puede responder a una falta de economías de escala en la operación de los agentes del sector, atribuida a sus relativamente bajas participaciones de mercado, que permitan trabajar en un nivel de costos mucho menor.
- En el caso de giros postales, existe una base de empresas bajo el amparo de SPN que en el nuevo contexto de la Ley 1369 de 2009 pueden entrar a operar directamente el servicio de giros nacionales. El análisis de organización industrial de este mercado arroja que, si bien

¹ CRC. Análisis preliminar del mercado postal en Colombia. Abril de 2010.

se presenta una participación importante de dos empresas, ello no genera un indicador de alta concentración de mercado (HHI).

- En cuanto a la magnitud de los montos de los giros postales (Gráfica 2), se observa que entre los años 2007 y 2009, dicho mercado creció el 738%.

Gráfica 2. Monto anual de los giros en pesos (\$)*



Fuente: Fuente: Ministerio de Comunicaciones, Servicios Postales Nacionales, cálculos Skol y Serna

* Para el año 2010 datos hasta agosto.

Del análisis del nivel de competencia presentado anteriormente, se concluyó que no se requiere una intervención inmediata para corregir problemas de competencia, a excepción de las asimetrías existentes entre los regímenes aplicables a los servicios de mensajería expresa y mensajería especializada en cuanto a la tarifa mínima regulada para envíos masivos².

Por otra parte, la CRC está en proceso de expedición de los siguiente regímenes: i) Reporte de información, ii) Protección de los Derechos de los Usuarios y iii) Parámetros de calidad de los servicios postales distintos al Servicio Postal Universal (para un análisis de las anteriores actividades regulatorias referirse al capítulo 5). Esto con el objeto de actualizar la regulación del sector postal hacia un marco integral maduro como el que ya hoy se cuenta respecto del sector de TIC.

Adicionalmente, y en ese mismo sentido, se debe ahondar en el estudio de la situación actual del mercado de los servicios postales de pago y se deben determinar las condiciones de interconexión entre operadores postales para, entre otros aspectos, estar acorde con las disposiciones dispuestas en la Resolución CRC 2567 de 2010, por la cual se determina la tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su **interconexión entre operadores** (NFT), con base en el concepto emitido por la Oficina Jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de fecha 19 de octubre de 2010, el cual recoge el criterio de orientación de la Ley emanado por la Entidad con competencia en materia de habilitación de servicios postales en Colombia.

² Concepto jurídico expedido por la Oficina Jurídica del Ministerio de TIC, 19 de octubre de 2010.

2.3 Conclusiones del diagnóstico sectorial

Del diagnóstico conjunto de la situación actual de los sectores de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Postal, en el marco de las facultades legales a cargo de la CRC, se extraen las siguientes necesidades por adelantar:

- Continuar promoviendo competencia en todos los mercados como principal motor de una dinámica sectorial de crecimiento, empleo e inversión.
- Promover de manera focalizada a través de la regulación de redes, calidad y usuarios, el acceso a Internet de banda ancha y la producción de contenidos y aplicaciones.
- Definir diversos regímenes regulatorios para servicios postales, en particular régimen de interconexión entre operadores, tarifa mínima para la mensajería especializada según lo indicado anteriormente y servicios postales de pago.

3 VISIÓN ESTRATÉGICA

El cambio de siglo y el estado del bienestar social de la humanidad generó que los países miembros de las Naciones Unidas emitieran en el año 2000 la “Declaración del Milenio”, suscrita por 187 países incluida Colombia, en la cual se establecen los compromisos necesarios para propiciar el desarrollo y eliminar la pobreza en todos los países del mundo. Dentro de los compromisos del Milenio, se establece el objetivo No. 8 “Fomentar una alianza mundial para el desarrollo”, una de cuyas metas es *“En colaboración con el sector privado, velar por que se aprovechen los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular los de las tecnologías de la información y las comunicaciones”*³, medidos en términos de la cantidad de líneas telefónicas fijas, suscripciones a teléfonos móviles y usuarios de Internet por cada 100 habitantes.

Por otra parte, también bajo el auspicio de las Naciones Unidas, en el marco de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (Primera Fase en Ginebra-2003 y Segunda Fase en Túnez-2005), como parte específica de la “Declaración del Milenio”, Colombia adquirió varios compromisos a nivel internacional, con el objetivo de reducir la brecha digital, a saber: Desarrollo de infraestructura de la información y las comunicaciones; acceso a la información y al conocimiento; creación de capacidades para uso y apropiación de TIC; fomento de confianza y seguridad en la utilización de estas tecnologías y promoción de un entorno propicio para las mismas.

En el ámbito de las políticas nacionales, y teniéndose entre otros objetivos dar cumplimiento a las metas de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, el Plan de TIC 2008-2019 *“Colombia en línea con el futuro”* (PNTIC), busca que todos los colombianos estén conectados e informados y hagan uso eficiente de las TIC para mejorar la inclusión social y aumentar la competitividad. Para lograr este objetivo, el PNTIC contiene políticas, acciones y proyectos en ocho ejes principales, cuatro transversales (comunidad, marco normativo y regulatorio, investigación, desarrollo e innovación y, gobierno en línea) que cubren aspectos y programas que tienen efecto sobre los distintos sectores y grupos de la sociedad, y cuatro verticales que comprenden programas que propenden por una mejor apropiación y uso de las TIC en 4 sectores claves: Educación, salud, justicia y competitividad empresarial.

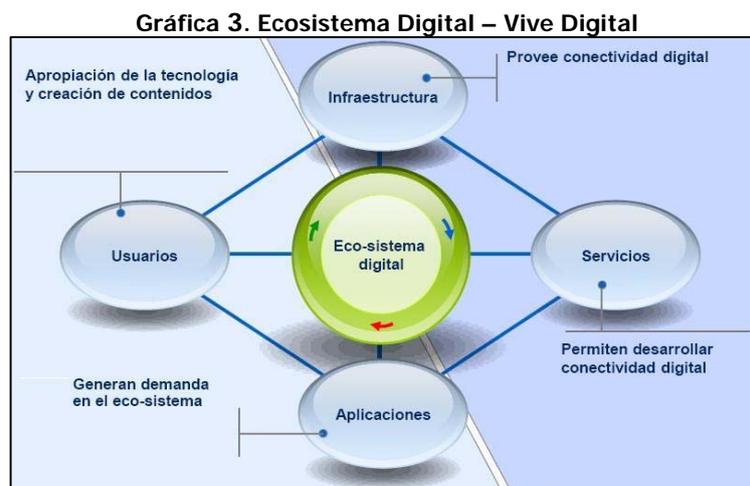
Dentro de esta articulación de política nacional, se encuentra el denominado “Pacto Social Digital” como una gran alianza público-privada, necesaria para lograr que al año 2019 todos los

³ El Documento CONPES Social 091 de 2005 definió las estrategias del país para el cumplimiento de las metas del Milenio.

colombianos estén conectados e informados. Este Pacto se fundamenta en principios de equidad y universalidad del acceso y uso de las TIC, y constituye un componente esencial del desarrollo económico y social del país.

De otra parte, en el documento "*Visión Colombia II Centenario: 2019*" elaborado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), se determina que el sector de telecomunicaciones debe ser uno de los principales impulsores del crecimiento económico y del desarrollo social del país, y contribuir a una sociedad informada, conectada e integrada al entorno global, para lo cual se requiere una provisión eficiente de los servicios de telecomunicaciones a toda la población, basada en dos principios orientadores: (i) Consolidar un modelo político profundamente democrático, sustentado en los principios de libertad, tolerancia y fraternidad, y ii) afianzar un modelo socioeconómico sin exclusiones, basado en la igualdad de oportunidades y con un Estado garante de la equidad social, así como en cuatro objetivos: (i) una economía que garantice mayor nivel de bienestar, (ii) una sociedad más igualitaria y solidaria, (iii) una sociedad de ciudadanos libres y responsables, y (iv) un Estado al servicio de los ciudadanos.

Finalmente, la política de TIC con el cual la Gobierno Nacional, a través del "*Plan Vive Digital Colombia 2010 – 2014*", liderado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, busca desarrollar el ecosistema digital de Colombia tal como se observa en la Gráfica 3, y masificar el acceso a Internet, convirtiendo así dicho acceso, traduciéndose en tres metas de conexión: i) 50% de hogares conectados a Internet (con énfasis en los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3) y 50% de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), ii) 8.8 millones de conexiones a Internet y iii) 700 municipios conectados a través de redes de fibra óptica.

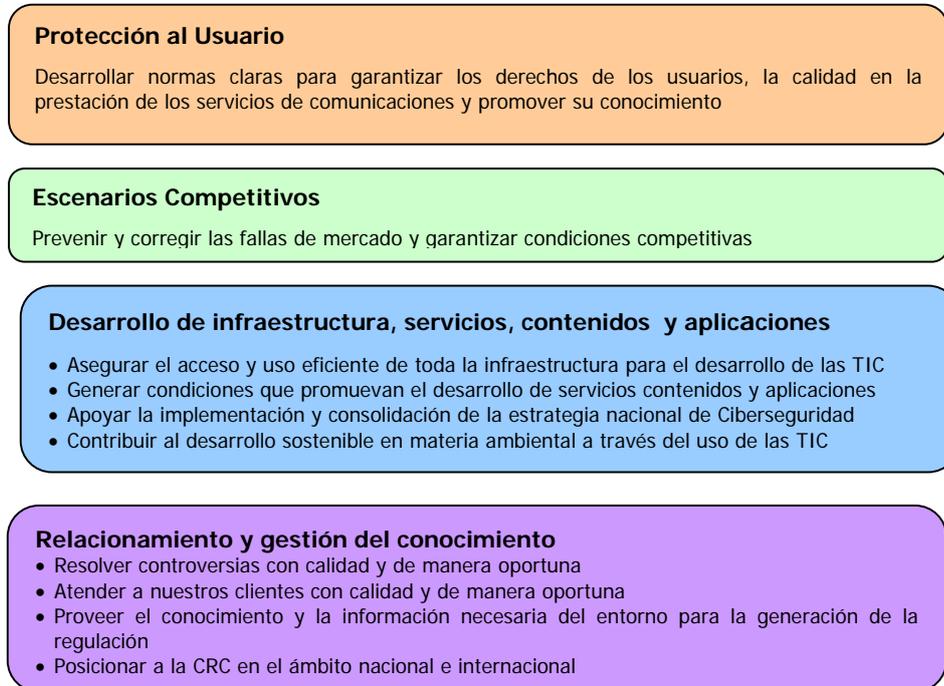


Para alcanzar las metas anteriormente descritas, el "*Plan Vive Digital Colombia 2010 - 2014*" se orienta a la expansión en infraestructura, la inversión en la creación de servicios y desarrollo de contenidos y aplicaciones, con enfoque en la creación de masas críticas que generen beneficios a los consumidores y la apropiación tecnológica de los usuarios.

Ahora bien, bajo el marco del Plan Estratégico 2010-2014, el cual establece la misión de la CRC de promover la competencia y la inversión mediante la construcción de mercados competitivos en el sector de TIC, con el fin de generar condiciones que permitan que la población tenga acceso a la

sociedad de la información y se apropie de sus beneficios, se han adoptado los siguientes objetivos estratégicos:

Gráfica 4. Objetivos Estratégicos CRC 2010-2014



Lo anterior implica que se requiere de una alineación de objetivos de política y regulatorios de modo que de ello derive una Agenda Regulatoria que priorice los proyectos que generan el mayor impacto conjunto en las misiones trazadas entre el Ministerio de TIC y el organismo regulador.

Para ello, resulta útil además validar dichas prioridades frente a las tendencias regulatorias a nivel internacional. Este punto en particular se aborda en el siguiente capítulo de este documento.

4 TENDENCIAS REGULATORIAS EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

4.1 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC

4.1.1 Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT

La UIT, en sus sectores de estandarización (UIT-T) y Desarrollo (UIT-D), ha continuado su labor en desarrollo de lineamientos y recomendaciones técnicas que apoyen al desarrollo del sector de TIC en un ámbito global armonizado. Dentro de los principales temas de desarrollo, al igual que en los últimos años, persiste la relevancia en el desarrollo de Redes Futuras, así como también la interacción del sector de telecomunicaciones con otros sectores de la industria.

De manera puntual, se destaca que desde mayo de 2010 se iniciaron las labores del Grupo Focal sobre la computación en nube (FG Cloud), el cual se centrará, desde el punto de vista de la normalización y dentro de las competencias de la UIT-T, en contribuir con los aspectos de

telecomunicaciones, es decir, el transporte a través de redes de telecomunicaciones, así como con aquéllos relativos a seguridad de las telecomunicaciones y requisitos de servicio, entre otros elementos, con el fin de apoyar los servicios / aplicaciones del *Cloud Computing* o computación en nube. De manera específica, se buscan abordar los siguientes aspectos⁴:

- Identificar el posible impacto en el desarrollo de criterios y prioridades para las normas necesarias para promover y facilitar las telecomunicaciones / TIC en apoyo de la computación en nube.
- La necesidad de investigar los temas de estudio de las redes fijas y móviles en el ámbito de la UIT-T.
- Analizar los componentes que más se beneficiarían de la interoperabilidad y la normalización.
- Analizar la tasa de cambio de los atributos de *Cloud Computing*, las funciones y características con el fin de evaluar el momento apropiado de normalización de las telecomunicaciones / TIC en apoyo de la computación en nube.

De otra parte, debe destacarse que actualmente la UIT lidera la Coalición Dinámica sobre Internet y Cambio Climático (DCICC)⁵, órgano abierto comprometido a moderar el impacto ambiental de la Internet, así como a la búsqueda de nuevas formas para promover el cambio en consonancia con los objetivos fijados bajo la Convención Marco sobre el Cambio Climático de Naciones Unidas (UNFCCC). A manera de referencia, el DCICC señala que se estima que las TIC pueden contribuir a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en otros sectores por lo menos en un 15%, convirtiéndolas en tecnologías habilitadoras que permiten luchar contra el cambio climático, y dentro del cual el Internet puede jugar un papel clave para permitir el uso de las TIC para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en otros sectores. En septiembre de 2010, se llevó a cabo el tercer simposio del DCICC en Ginebra, dentro del cual se reiteró que los gobiernos, el sector privado y la comunidad de usuarios, tienen un papel que desempeñar en la implementación de las TIC en otros sectores y promover el desarrollo sostenible.

Adicionalmente, es de resaltar que el Simposio Global para Reguladores (GSR 2010), que se llevó a cabo entre el 10 y el 12 de noviembre de 2010 en Dakar (Senegal), buscó entre otros objetivos "*Propiciar el mundo digital del mañana*". En el citado simposio, se estudiaron los desafíos que se plantean a los organismos reguladores a la hora de estimular los despliegues de banda ancha a escala nacional a través de unas reglamentaciones flexibles y enfocadas así como herramientas de fácil utilización, desembocando así en una nueva jerarquía reglamentaria. Dicha organización también determina que los organismos reguladores tienen que tener éxito en sus esfuerzos para adaptarse al ritmo de la convergencia e integración de las redes ubicuas, especialmente a través de la adaptación de su estructura y mandato, la introducción de prácticas óptimas de vanguardia y la adopción de nuevas herramientas tales como las técnicas innovadoras en materia de solución de controversias⁶.

4.1.2 AHCIET

Como resultado del I Foro Iberoamericano para el impulso de la banda ancha, el cual se celebró en junio de 2010, la Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCIET) presentó la *Declaración de Sao Paulo*, a través de la cual diferentes

⁴ <http://www.itu.int/en/ITU-T/focusgroups/cloud/Pages/default.aspx>

⁵ <http://www.itu.int/themes/climate/dc/index.html>

⁶ <http://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/GSR/GSR10/invitations/admin/Admin-s.pdf>

⁷ <http://www.ahciet.net/bandaancha/i/pag.aspx?idpagina=10049>

representantes de gobiernos, organismos internacionales y sector privado propusieron metas y lineamientos de política en la materia, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

- El desarrollo de Programas Nacionales de Banda Ancha, como política de Estado, construidos a partir de amplios debates democráticos, con la meta de conectar hasta el año 2015, al 75% de los hogares y las PYMES; las conexiones deben incluir no sólo hogares sino también lugares públicos como escuelas, bibliotecas, centros de salud, unidades de seguridad, archivos de registros públicos y locales públicos gratuitos con acceso a Internet (telecentros y centros de inclusión digital);
- Los Programas Nacionales de Banda Ancha deben contemplar el fomento a las inversiones en infraestructuras, contenido y aplicaciones, y al desarrollo de políticas públicas que capaciten a los ciudadanos, las PYMES y los gobiernos municipales en un fácil acceso y uso adecuado de estos nuevos servicios y aplicaciones;
- El desarrollo de los Programas Nacionales de Banda Ancha y de las políticas públicas a ellas asociadas exige un contexto regulatorio estable, con reglas claras y coherentes, que estimulen la competencia, y promuevan la inversión en infraestructuras y equipamientos, y el desarrollo de servicios y aplicaciones innovadoras.
- Desarrollar a nivel regional, infraestructuras de banda ancha que incluyan, entre otros, puntos de intercambio de tráfico, copias de servidores raíz y hospedaje local de contenidos;
- Promover la reducción de los precios de acceso internacional, intraregionales y nacionales;
- Promover el desarrollo a nivel regional de contenidos que permitan un mejor aprovechamiento de las infraestructuras de redes de banda ancha, que favorezcan la creación de una identidad propia en la región, y contribuyan a la reducción de los precios de acceso a la información.

En función de este escenario, en el citado foro se planteó que las políticas públicas de estímulo a las inversiones deberían contemplar los siguientes elementos:

- Medidas de incentivo o exoneración fiscal de los servicios, los dispositivos de acceso asociados, y de la cadena productiva de banda ancha, para la reducción del costo del servicio ofrecido a la población;
- Liberación de franjas de espectro para la construcción de redes móviles de banda ancha;
- Inclusión en la construcción de nuevas infraestructuras públicas (camino, ferrovías, oleoductos, gasoductos) de facilidades para la canalización de *backbones* de fibras ópticas, como una de las medidas principales para reducir los costos de implementación de las nuevas redes de banda ancha;
- Reformar los actuales mecanismos de financiamiento de los programas de universalización de los servicios para que pasen a cubrir también los accesos de banda ancha, y los dispositivos de acceso asociados;
- Líneas de financiamiento y creación de un fondo para la generación de un ambiente de innovación, que permita el desarrollo de la industria de contenidos y aplicaciones, con prioridad para los segmentos de gobierno electrónico, educación y salud a distancia, comunicación e información en sectores productivos;
- Incentivo a la cooperación público-privada con participación de todos los actores (gobierno, empresas, academia, sociedad civil y organismos internacionales) para alcanzar los objetivos propuestos.
- Programas de Generación de Demanda principalmente en cinco áreas: Ciudadanos, Educación, PYMES, Salud y Gobierno Electrónico.

4.1.3 Unión Europea

BEREC

Durante el año 2010 se consolidó la operación del Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (BEREC). Frente a su evolución desde el ERG, y dentro de sus campos de estudio, se destaca que continúan siendo de mayor importancia el análisis de mercados y las medidas asociadas, así como los diferentes aspectos asociados a las redes de próxima generación (NGN y NGA).

En mayo de 2010, BEREC manifestó frente al *"Draft Recommendation on regulated access to Next Generation Access Networks (NGA)"* publicado por la Comisión Europea, estar de acuerdo con la Comisión con el objetivo de fomentar el desarrollo del mercado único, aumentar la seguridad jurídica y promover la competencia, inversión e innovación en el mercado de los servicios de banda ancha, en particular en la transición a las redes NGA, mientras que requirió mayor flexibilidad en los términos indicados para que cada regulador nacional determine la aplicación de las medidas cuando sea apropiado. Para las NGA, se mantiene el principio de la escalera de la inversión⁸. La escalera consta de los siguientes productos de acceso: reventa, bitstream, desagregación MDF/ODF, gabinete, punto de concentración, acceso al cableado de edificios, acceso a los usuarios finales con infraestructura propia solamente. Estos productos de acceso son complementados con diferentes productos al por mayor que permiten al operador llegar al respectivo punto de acceso: los competidores pueden utilizar las líneas arrendadas (incluyendo *Ethernet*), fibra oscura, el acceso del conducto o la infraestructura propia.⁹

En el mes de septiembre de 2010 fue iniciada una consulta pública sobre las formas de implementar la separación funcional como remedio regulatorio excepcional ante fallas de mercado e instando a la separación voluntaria por parte del operador con poder significativo de mercado (PSM)¹⁰, de la cual se espera tener una posición única para finales del presente año.

ESPAÑA

En el año 2010, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) evidenció el crecimiento por parte de los consumidores de la portabilidad de numeración, tanto en telefonía fija como móvil. El bucle compartido sin servicio telefónico básico y el acceso mayorista a la línea telefónica, adquirieron gran importancia, los accesos por redes fijas constituyeron el principal modo de acceso para ofrecer los servicios de voz y datos.

Por otra parte, el desarrollo de la desagregación del bucle de abonado, en especial la desagregación completa y el compartido sin servicio telefónico básico, permitió que los operadores alternativos pudieran captar clientes y ofrecerles servicios a precios competitivos.

La CMT aprobó por una parte la definición y análisis del mercado de acceso físico al por mayor a infraestructura de red (incluido el acceso compartido y el completamente desagregado) en una ubicación fija y, por otra parte, el mercado de acceso de banda ancha al por mayor.

⁸ http://www.erg.eu.int/doc/berec/bor_10_25.pdf

⁹ Next Generation Access – Implementation Issues and Wholesale Products http://www.erg.eu.int/doc/berec/bor_08.pdf

¹⁰ Draft BEREC Guidance on functional separation under Articles 13a and 13b of the revised Access Directive and national experiences http://www.erg.eu.int/doc/berec/bor_10_44.pdf

REINO UNIDO

El regulador británico Oficina de Comunicaciones (OFCOM), publicó en el último trimestre de 2009 una consulta relacionada con banda ancha y redes de nueva generación (NGN), e inició en el 2010 un programa de trabajo con el objetivo de aclarar la forma en que el principio de reciprocidad debe aplicarse entre las redes fijas. En este trabajo se tendrán en cuenta las cuestiones planteadas por la necesidad del interfuncionamiento entre una NGN y una red tradicional que se interconectan, e incluye la definición de qué operadores deben sufragar los costos de interconexión, y bajo qué circunstancias el operador dominante, British Telecom (BT), debería estar obligado a ofrecer interconexión con su red IP.

Adicionalmente, en marzo de 2010 se publicó el documento *Review of the wholesale broadband access (WBA) markets*¹¹, el cual versa sobre definición del mercado, determinación de poder de mercado y remedios. Posteriormente, una segunda consulta publicada en septiembre 2010 en la que, en atención a comentarios y acuerdos entre operadores, se redefinen los mercados a nivel geográfico. Si bien la publicación hacía referencia a decisiones sobre la materia para finales del año 2010, a la fecha de publicación del presente documento las mismas no habían sido adoptadas por el regulador.

Por otra parte, teniendo en cuenta que la propuesta denominada *Total Metering and Billing System* (TMBS) fue aprobada en la Directiva de medición y facturación de 2008, y será la única aplicable a partir del 1º de enero de 2011, los proveedores de comunicaciones vienen trabajando actualmente en el cumplimiento de los requisitos de la misma, la cual incluye normas que se aplican a la interoperabilidad entre los proveedores. OFCOM menciona que los diferentes proveedores de servicios han encontrado dificultades prácticas en la aplicación de las normas de interoperabilidad, por lo cual en octubre 2010 se ha iniciado una nueva consulta sobre las condiciones y alcances del sistema adoptado.

De otro lado, en octubre de 2010 fue publicado el documento *Review of the UK market for Wholesale Local Access (WLA) –Statement*, elaborado como resultado de la consulta publicada en marzo 2010, según el cual continúa existiendo PSM de BT y por lo tanto se imponen obligaciones encaminadas a promover la inversión y la competencia en banda superancha y servicios de nueva generación, enfocadas en permitir servicios competitivos sobre las líneas de fibra de BT y en dar acceso a ductos subterráneos y postes telegráficos. El nuevo modelo regulatorio se basa en los siguientes remedios: *Virtual Unbundled Local Access* (VULA), *Physical Infrastructure Access* (PIA), *Local Loop Unbundling* (LLU) complementado con medidas existentes como el *Sub-loop Unbundling* (SLU).

El aumento de la interconectividad y el creciente papel de la información y de las comunicaciones en la vida económica y social ha generado la necesidad de adoptar por parte de OFCOM medidas para la mejora de la seguridad cibernética, las cuales refuerzan la seguridad por parte del gobierno, empresas, organizaciones y usuarios individuales que desarrollan, poseen, proporcionan, gestionan, mantienen y utilizan sistemas y redes de información.

A su vez, es de mencionar que OFCOM publicó el denominado *Voluntary Practice Code*, el cual pretende generar parámetros acerca de la información que en materia de velocidades de banda ancha es puesta a disposición de los consumidores en el punto de venta al momento en el que éstos eligen el servicio. Es así como se exige a los Proveedores de Servicios de Internet, brindar

¹¹ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/wholesale-broadband-markets/summary>

información completa y actualizada en el punto de venta acerca de las velocidades que pueden obtener con el servicio de banda ancha que se pretende adquirir, permitiendo de esta forma a los consumidores elegir el servicio más apropiado según sus necesidades.

Finalmente, respecto de los mercados móviles, en abril de 2010 se publicó el documento *"Wholesale Mobile Voice Call Termination"*, cuyo análisis pretendía dar inicio a la discusión con el sector sobre la manera de proceder con la regulación del mercado mayorista móvil, puesto que las reglas actuales se encuentran vigentes hasta marzo de 2011. Como parte de este análisis se atendió a la recomendación de 2009 de la Comisión Europea, en la cual se indica que los países miembros de la Unión Europea deben propender por regular los cargos de acceso de manera simétrica.

Las posibilidades expuestas en el documento fueron:

- Desregulación: Remover toda la regulación existente en la terminación de los operadores móviles.
- LRIC (Costos Incrementales de Largo Plazo): Mantener el *status quo* en la metodología de costeo de los cargos de acceso y actualizarlo de acuerdo al estado del mercado y de las redes en la actualidad.
- LRMC (Costos Marginales de Largo Plazo): Revisar la metodología de costeo, sin permitir la recuperación de costos comunes a través del cargo de acceso.
- Cargos de acceso por capacidad: Cambiar la unidad de medición y pago de los cargos de acceso, de un esquema por uso a un esquema de capacidad requerida para terminar el tráfico.
- Reciprocidad Mandataria: Establecer los cargos de acceso móviles al mismo nivel de los cargos de acceso en redes fijas.
- Bill & Keep mandatario: Establecer cargos de acceso igual a cero (0).

4.1.4 América

CHILE

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) ha implementado el proyecto denominado *Red de Internet Rural*, el cual pretende generar oferta de conectividad en zonas rurales que no poseen dicho servicio. Este proyecto permitirá el acceso a Internet en condiciones de calidad y a precios similares a los existentes en las capitales regionales. A su vez, se pretende mejorar las oportunidades y calidad del servicio de las empresas de menor tamaño y de los servicios públicos existentes en las localidades beneficiadas gracias a una conexión digital eficiente.

De otra parte, el 26 de agosto de 2010 fue promulgada la Ley 20453 de Internet y Neutralidad de Red de Chile, siendo el primer país en elevar a categoría legal estos aspectos discutidos ampliamente a nivel mundial. Dicha Ley garantiza el derecho de cualquier usuario de Internet para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, sin bloqueos arbitrarios o discriminación. A partir de esa fecha, se está a la espera de la reglamentación de la citada Ley por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Finalmente, debe destacarse que el Gobierno expidió en el mes de Diciembre la Ley de Portabilidad Numérica, la cual deberá ser implementada en dicho país en el año 2011.

ECUADOR

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en el Plan de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2007 - 2012 ha establecido la necesidad de implementar proyectos que garanticen el cumplimiento de obligaciones de acceso y la prestación del servicio universal con calidad y cobertura mínima en áreas geográficas de poca penetración de los servicios de telecomunicaciones. Es así como se establece que la prestación del servicio de telecomunicaciones será un derecho para todos los habitantes del territorio nacional, sin perjuicio de su condición económica, social o su localización geográfica, a precio asequible y con la calidad debida.

Adicionalmente, dicho Plan de desarrollo expedido, promulga la recopilación de información sobre las tendencias en relación con la convergencia tecnológica, la globalización tecnológica y la transferencia de las nuevas tecnologías a las redes y servicios públicos de telecomunicaciones.

ESTADOS UNIDOS

En el mes de mayo de 2010, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) publicó el "Análisis de Condiciones de Competencia para Servicios Móviles", el cual estudió los servicios de voz, mensajería, acceso a Internet móvil y la evolución de industrias conexas como la venta de terminales (particularmente *smartphones*).

El análisis en mención contiene una descripción de las condiciones de competencia en el mercado, permitiendo identificar si éstas beneficiaran a los usuarios y permitirán soportar decisiones sobre intervención o política pública.

Los principales hallazgos obtenidos de este estudio son:

- El nivel de penetración en Estados Unidos es del 90%, con un uso promedio de 709 minutos por usuario y posiblemente el más alto del mundo.
- Se evidencia una transición de los servicios de voz hacia los servicios de datos. El incremento en la adopción de *smartphones* y con consumo por dispositivo disparó el tráfico de datos. Es así como el ingreso por servicios de datos está empezando a reemplazar los demás ingresos.
- Los fabricantes de terminales introdujeron un gran volumen de *smartphones* durante el año en el mercado, a través de los cuales se puede proveer acceso a Internet y otros servicios de datos, con sistemas operativos que pretenden equiparar los terminales móviles a un PC. Se observa también el desarrollo del mercado de contenidos y aplicaciones.
- A pesar de tener uno de los mercados menos concentrados del mundo, se evidencia el incremento en la concentración del mercado a favor de los operadores AT&T y Verizon Wireless, quienes conjuntamente tienen el 60% de participación de mercado.
- El 99,6% de la población de Estados Unidos, cuenta con cobertura de al menos un operador y el 98,1% cuenta con cobertura de un operador de servicios de acceso a Internet de banda ancha móvil.
- Respecto a la competencia en precios que se identifica entre los operadores móviles, se destaca el tráfico promocional gratis hacia una cantidad limitada de destinos, sin importar la red.

Por otra parte, durante el año 2010 la FCC desarrolló un trabajo participativo a nivel nacional para discutir ampliamente el Plan Nacional de Banda Ancha¹², el cual reconoce el poder de la misma para

¹² http://hraunfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DOC-296859A1.doc

augmentar la participación ciudadana mediante la creación de un gobierno abierto y transparente, el apoyo a un robusto ecosistema digital de medios de comunicación públicos, la ampliación del acceso a través de estos medios, el fomento de la innovación en el gobierno, y la modernización de los procesos democráticos.

Adicionalmente, se han indicado fuertes posiciones sobre la procedencia o no de la neutralidad de la red, aspecto ampliamente discutido en años anteriores. En particular, la FCC ha manifestado abiertamente que las redes de comunicación pueden y deben desempeñar un papel vital en impulsar el desarrollo económico, la libertad y la dignidad humana en todo el mundo, por lo que considera esencial que se preserve la Internet abierta, defendiéndose el derecho de todas las personas a conectarse entre sí e intercambiar ideas libremente. Esta posición fue compartida ante la Asamblea de Naciones Unidas en septiembre de 2010. La propuesta del año 2010 en la materia, y dentro de las facultades de la Comisión, es reclasificar la banda ancha desde un servicio de información del Título I a un servicio común de portador del Título II de la Ley de Telecomunicaciones¹³. Una consulta sobre la propuesta regulatoria en la materia (*Notice of Proposed Rulemaking in the Matter of Preserving the Open Internet*) se publicó el 1º de septiembre de 2010 durante un lapso de 30 días, y cuyos resultados llevaron a que el regulador mantuviera a Internet como una red abierta¹⁴.

En relación con atención de llamadas de emergencia, hasta el 40 por ciento de las llamadas efectuadas desde dispositivos móviles no proporcionan información precisa de localización, conocida como servicios mejorados o "Enhanced 911" (E9-1-1). La Comisión ha adoptado por unanimidad un segundo informe y una orden que requiere que los operadores móviles cumplan con los requisitos de precisión de localización en áreas geográficas más pequeñas y numerosas a nivel nacional. Esta orden requiere que los proveedores de servicios móviles proporcionen datos de confiabilidad en cada llamada al 9-1-1, a petición de un *call center* de respuesta (*Public Safety Answering Points -PSAP*), lo que mejorará la capacidad del personal de seguridad pública para evaluar la exactitud de la información de ubicación. Así mismo, la FCC aprobó por unanimidad un nuevo aviso de propuesta de reglamentación (FNPRM) y Aviso de Consulta (NOI), como fue recomendado por el Plan Nacional de Banda Ancha, el explorar cómo mejorar aún más la capacidad de localización de 9-1-1 y E9-1-1 para tecnologías de voz nuevas y existentes, incluidas las nuevas tecnologías de banda ancha asociadas con el despliegue de redes de próxima generación 9-1-1 (NG 911).¹⁵

En enero de 2010, la Comisión publicó su visión del futuro de los medios de comunicación, en busca de comentarios públicos de los ciudadanos y expertos en medios de comunicación sobre una serie de cuestiones acerca de si los estadounidenses tendrán acceso a fuentes diversas de noticias e información que permitan enriquecer sus vidas, sus comunidades y la democracia.¹⁶

En julio de 2010, la FCC lanzó el programa de conectividad para servicios de salud, el cual a través de una cuantiosa inversión del gobierno federal a través del Fondo de Servicio Universal, y en alianza con proveedores de servicios de salud, busca ampliar la inversión en banda ancha para las comunidades médicamente subatendidas en todo el país. El programa daría a los pacientes en las zonas rurales, acceso a las herramientas de diagnóstico más avanzadas que por lo general sólo están disponibles en centros médicos de avanzada.¹⁷

¹³ http://hraunfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DOC-297976A1.doc

¹⁴ http://www.fcc.gov/Daily_Releases/Daily_Business/2010/db1221/DOC-303745A1.doc

¹⁵ http://www.fcc.gov/Daily_Releases/Daily_Business/2010/db0923/DOC-301653A1.doc

¹⁶ http://hraunfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DA-10-207A1.doc

¹⁷ http://hraunfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DOC-299792A1.doc y <http://www.fcc.gov/cgb/rural/rhcp.html>

De otro lado, la FCC en septiembre de 2010 tomó medidas para liberar espectro vacante entre los canales de televisión (llamados "espacios en blanco") para desencadenar una serie de nuevas tecnologías, tales como "super Wi-Fi", siendo éste el primer bloque de espectro disponible para uso sin licencia en más de 20 años¹⁸. Esto se encuentra en línea con el Plan Nacional de Banda Ancha, dada la importancia del espectro sin licencia en la creación de oportunidades de las nuevas tecnologías a ser desarrolladas.

MÉXICO

De conformidad con el Plan de Trabajo propuesto por la Comisión Federal de Comunicaciones (COFETEL), se requiere la existencia de un marco regulatorio acerca de la convergencia para la prestación de servicios de telecomunicaciones, el cual brinde certeza a los participantes en condiciones equitativas y transparentes para todos. Es así como se impulsará la convergencia de comunicaciones en un ámbito de neutralidad tecnológica, a través de mecanismos que incentiven la inversión, el desarrollo y modernización de los servicios y redes instaladas en el país.

En el año 2010 se llevó a cabo la implementación del Registro Nacional de Usuarios de Telefonía Móvil (RENAUT), el cual pretende evitar el uso indebido de las líneas telefónicas en la comisión de delitos como extorsión, secuestro, entre otros.

PERÚ

El Organismo Superior de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), ha dado implementación, de conformidad con el Decreto Supremo 024 de 2010, al procedimiento para la subsanación de la información consignada en el Registro de Abonados Prepago, en virtud del cual los operadores de los servicios públicos móviles que brinden servicios bajo la modalidad de prepago, deben subsanar la falta de información o la información errónea que aparezca en dicho registro.

Adicionalmente, se ha dado la implementación de mecanismos de evaluación del cumplimiento de las obligaciones incluidas en los contratos de concesión celebrados con empresas de servicios públicos de telecomunicaciones dentro del marco de renovación de dichos contratos.

4.1.5 Australia

La Autoridad Australiana de Comunicaciones y Medios (ACMA) es el regulador de la industria de las comunicaciones de Australia, creada en el año 2005 como resultado de la fusión de la *Australian Communications Authority* (ACA) y la *Australian Broadcasting Authority* (ABA). La ACMA es responsable de la regulación de la radiodifusión, Internet, radiocomunicaciones, de los consumidores de telecomunicaciones y asuntos técnicos.

En la actualidad, adelanta la consulta pública denominada "*Reconnecting the Customer*"¹⁹, que busca identificar cómo la industria de telecomunicaciones trata a sus usuarios. De manera preliminar han surgido temas relacionados con información al momento de adquirir servicios, y el manejo adecuado de quejas por parte del operador. En Enero 2011 se expedirán las recomendaciones pertinentes en la materia.

¹⁸ http://www.fcc.gov/Daily_Releases/Daily_Business/2010/db0923/DOC-301650A1.doc

¹⁹ http://www.acma.gov.au/WEB/STANDARD/pc=PC_312383

En diciembre de 2010 finalizó el período de consulta sobre una reforma a las condiciones de atención de llamadas de emergencia originadas en móviles²⁰; los principales cambios propuestos incluyen nuevas exigencias a los operadores móviles de:

- Proporcionar la información de ubicación más precisa que tienen disponible a petición de una organización de servicios de emergencia, y, como mínimo, las zonas de recepción o cobertura de la celda en la cual se origina la llamada de emergencia.
- Resolver las consultas de ubicación de llamada de emergencia con la máxima prioridad posible y sin demora.
- Asegurar que las organizaciones de servicios de emergencia cuentan con un punto de contacto designado y número de teléfono para consultas de ubicación, o un proceso específico de consultas de ubicación.
- Ayudar a una organización de servicios de emergencia a identificar la red móvil pertinente que atiende la llamada de emergencia.

De otro lado se están adelantando las tareas para la liberación y reasignación de la banda de 700 MHz que queda disponible luego de la reubicación de la TV análoga, y la cual resulta de suma importancia para el despliegue y cobertura de servicios inalámbricos. La consulta sobre la materia finalizó el pasado 6 de diciembre²¹.

Finalmente, ACMA promociona la iniciativa del gobierno federal del uso del "*Cybersecurity safety button*", que es una aplicación gratuita que se descarga fácilmente y ofrece ayuda a los usuarios de Internet, en particular los niños y jóvenes, a información sobre seguridad cibernética y la asistencia disponible en el país; ofrece ayuda y asesoramiento sobre una serie de riesgos en línea, incluyendo el acoso cibernético, contactos no deseados, estafas y fraudes, y el material ofensivo o inadecuado.

4.2 Servicios Postales

4.2.1 Unión Postal Universal (UPU)

En el año 2008, la Unión Postal Universal identificó²² nueve (9) tendencias globales que impactan el sector postal y lo harán en un futuro cercano: i) Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC); ii) Regionalización; iii) Políticas de desarrollo; iv) Migración; v) Seguridad; vi) Urbanización; vii) Transporte; viii) Salud y población y ix) Calentamiento Global. De las anteriores tendencias, se prevé que las TIC tendrán un gran impacto en los próximos años, y pueden jugar un papel en el desarrollo económico y social de los países pobres. El sector postal también puede jugar un papel al llevar la sociedad de la información más cerca de la gente.

En respuesta a dichas tendencias, la UPU estructuró su Estrategia Postal Nairobi para el período 2009-2012²³, alrededor de cuatro objetivos direccionadores diseñados para responder a los desafíos globales, circunscritos en tres (3) ejes (interconexión, desarrollo y gobernabilidad) y en tres (3) dimensiones (física, electrónica y financiera): i) mejorar la interoperabilidad, calidad y eficiencia de la red postal tridimensional para mantener la relevancia del sector al mercado y las necesidades de los consumidores; ii) estimular un servicio postal universal adaptado al ambiente social, económico

²⁰ http://www.acma.gov.au/WEB/STANDARD/pc=PC_312299

²¹ http://www.acma.gov.au/WEB/STANDARD/pc=PC_312285

²² UPU. The postal sector: an essential component of the global economy. Nairobi Postal Strategy 2009–2012. Berne, Switzerland. May, 2008.

²³ Ibidem.

y tecnológico; iii) promover el desarrollo sostenible del sector postal y su economía; y iv) fomentar el crecimiento de los mercados y servicios postales.

Se pretende alcanzar cada objetivo mediante la ejecución de dieciocho (18) programas, a cada uno de los cuales se les formula acciones que pueden ser desarrolladas por los gobiernos, reguladores, uniones regionales de la UPU, operadores postales designados, cuerpos permanentes de la UPU y los demás agentes del sector postal.

Los objetivos y programas se enfocan principalmente en el Servicio Postal Universal (SPU). Sin embargo, los más relevantes en relación con servicios postales diferentes al SPU (El objetivo 2 se refiere al SPU) así como desde las acciones que pueden ser ejecutadas por los reguladores, son:

- El primer objetivo se orienta a “Mejorar la interoperabilidad, calidad y eficiencia de las tres dimensiones de la red postal para mantener la relevancia del sector al mercado y las necesidades de los consumidores”. Lo anterior se sustenta en el hecho de que una calidad del servicio confiable y consistente que satisfaga la demanda del consumidor es de primordial importancia para el desarrollo y crecimiento del sector postal, que a su vez incrementará la eficiencia de las tres dimensiones de la red postal, a saber física (incluyendo correspondencia, paquetería, EMS) electrónica y financiera. En este sentido, las ANR podrían: i) identificar las soluciones óptimas para mejorar la calidad del servicio (por ejemplo, la introducción de sistemas de direcciones); ii) definir los objetivos de calidad; iii) tomar los pasos necesarios para asegurar el cumplimiento con los estándares internacionales de calidad de servicio; iv) establecer los lineamientos de seguridad; v) intercambiar información sobre temas de seguridad postal; vi) definir políticas de estandarización para los servicios postales; vii) estimular actividades de estandarización; viii) publicar estándares relevantes.

Al mismo tiempo, se deberían dar algunos pasos para enfatizar la importancia de las TIC en el sector postal acentuando que las TIC deben ser vistas como una oportunidad para modernizar y diversificar los productos y servicios, más que como una amenaza, para lo cual se podrá: i) desarrollar un plan de acción para la implementación de la estrategia de servicios electrónicos el cual considera un incremento en las cantidades a ser invertidas en la modernización de los procesos postales usando TIC y ii) incrementar la cooperación política y técnica y desarrollar proyectos entre los consumidores locales, las agencias de telecomunicaciones y postales para fortalecer la economía local.

- Dentro de las acciones que pueden llevar a cabo los reguladores para alcanzar el objetivo 3, que hace referencia a promover el desarrollo sostenible del sector postal y su economía, se plantea: i) hacer que la producción de servicios postales obedezcan a estándares amigables con el medio ambiente; ii) tomar en cuenta posibles dificultades en la aplicación de estándares medioambientales restrictivos; iii) apalancar las redes postales para promover una protección medioambiental más amplia y políticas de desarrollo sostenible; iv) incluir la utilización de las redes y los servicios postales cuando se formulen políticas nacionales de TIC; y v) desarrollar una estrategia sectorial para los servicios postales electrónicos que soporte el reconocimiento de las Naciones Unidas del papel esencial del sector postal en el desarrollo de la sociedad de la información.
- El Objetivo 4 que tiene por finalidad impulsar el crecimiento de los servicios y mercados postales, pretende que las acciones necesarias deban ser comprometidas por todos los actores postales (gobierno, regulador, operador postal público, otros operadores, otros actores, etcétera) sobre preguntas relacionadas al desarrollo del mercado postal para alcanzar los requerimientos de los consumidores. Dentro de este objetivo, las agencias reguladoras pueden

llevar a cabo las siguientes acciones: i) Desarrollar y mejorar el conocimiento y el entendimiento de los mercados postales, ii) medir periódicamente la satisfacción del consumidor; iii) resaltar la importancia de las TIC en el sector como un estimulante más que como una amenaza; iv) desarrollar servicios postales electrónicos tanto a escala doméstica como internacional, como una forma de generar beneficios económicos, expansión del mercado y mejorar el flujo transfronterizo de los objetos postales y financieros y v) considerar la contribución de la red postal cuando se desarrollen políticas y estrategias en las áreas de negocios electrónicos (*E-business*) y gobierno electrónico (*E-government*).

Por otra parte, en razón a que de la Estrategia Postal Mundial de Bucarest se reconoció la necesidad de adaptar las políticas globales a las necesidades regionales, considerando el papel y los puntos de vista de las regiones, en el año 2007 las Uniones Restringidas²⁴ identificaron sus propias prioridades.

Conforme a lo anterior, la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) durante la Mesa Regional sobre Estrategia en Montevideo celebrada el 3 y 4 de Septiembre de 2007, identificó las siguientes siete (7) prioridades: 1) Reforma del sector; 2) Calidad del servicio; 3) Servicio Postal Universal; 4) Desarrollo del recurso humano; 5) Cooperación para el desarrollo; 6) Innovación y 7) Inversión.

Por otra parte, el Comité Europeo para la Regulación Postal (CERP) durante su Asamblea General de 2007 identificó las siguientes prioridades: 1) Necesidad de reforma postal, especialmente a la luz del cambio en el ambiente regulatorio; 2) Cooperación entre todos los operadores y actores postales; 3) Necesidad de reforma de la UPU; y 4) Uso de la aproximación regional para reducir diferencias económicas entre diferentes regiones. Por su parte, los operadores postales públicos europeos agrupados en POSTEUROP²⁵, durante la Mesa Regional sobre Estrategia en Viena de 2007, identificaron prioridades que en su mayoría difieren de aquéllas identificadas por el CERP: i) Desarrollo del mercado; ii) Calidad de servicio; iii) Responsabilidad social y iv) Ambiente regulatorio.

4.2.2 Unión Europea

Próximo a vencerse la fecha límite del 31 de diciembre de 2010 para la apertura completa del mercado postal para dieciséis estados miembros, lo que significa la abolición de cualquier área reservada, la Asociación de Operadores Postales Públicos Europeos (POSTEUROP) administra proyectos enfocados en las siguientes áreas: operacional, medio ambiente, calidad del servicio, temas regulatorios de recursos humanos, mercado postal e impacto social.

Los proyectos prioritarios de las áreas ambiental y de calidad del servicio son: *Greener Post* y *UNEX 2007*.

²⁴ Asociación de Operadores Postales y de Telecomunicaciones de Países y Territorios de Habla Portuguesa (AICEP), Comisión Postal Árabe Permanente (APPC), Unión Postal Asia-Pacífico (APPU), Unión Postal Africana (APU), Unión Postal Báltica (BPU), Comité Europeo para la Regulación Postal (CEPT-CERP), Conferencia Postal y de Telecomunicaciones de África Central (COPTAC), Unión Postal del Caribe (CPU), Unión Postal Nórdica (NPU), Unión Postal Pan-Africana (PAPU), Asociación de Operadores Postales Públicos Europeos (POSTEUROP), Unión Postal de las Américas, España y Portugal (PUASP), Unión Postal de Eurasia (PUEA), RCC, Asociación de Operadores Postales del Sur de África (SAPOA) y Conferencia Postal del Oeste de África (WAPC).

²⁵ PostEurop es la asociación que desde 1993 representa el interés de 48 operadores postales públicos europeos, comprometida en apoyar y desarrollar un mercado europeo sostenible y competitivo de comunicación postal accesible a todos los consumidores y asegurar un servicio universal moderno y asequible. PostEurop promueve la cooperación y la innovación brindando valor añadido a la industria postal europea.

- Programa “Green Post”²⁶: Pretende mejorar la eficiencia energética y reducir la polución del aire en Italia, Bélgica, Hungría y Bulgaria, mediante la sustitución de los vehículos a gasolina actualmente en uso en servicios de entrega de correo por vehículos eléctricos e híbridos, reduciendo el consumo de combustible y las emisiones de dióxido de carbono²⁷. De forma complementaria, el programa tiene como actividades primarias la elaboración de un modelo socioeconómico que detalla todos los elementos de la implementación de la nueva flota de vehículos y el intercambio de mejores prácticas y lecciones aprendidas. De forma secundaria, con la ejecución del proyecto se espera: i) aumentar la consciencia en el público general a un grado tal que incrementará la responsabilidad social asumida por los principales operadores del servicio de entrega; ii) estimular otras iniciativas similares en las compañías postales europeas, también en el sector europeo de transporte y iii) apoyar el mercado de vehículos eléctricos.

De manera paralela, la Corporación Postal Internacional²⁸ (IPC por sus siglas en inglés) tiene como prioridad la ejecución del programa “Sistema de Medición y Monitoreo Ambiental” (*Environmental Measurement and Monitoring System, EMMS*)²⁹ cuyo objetivo es manejar los impactos resultantes de las actividades postales (vehículos de transporte, instalaciones, etc.) y combatir el cambio climático global. La medición del programa se efectúa a través de dos indicadores, cuyas metas se fijaron para el año 2020: la capacidad de la administración y la reducción de las emisiones de dióxido de carbono. Las próximas acciones están dirigidas a la investigación futura de los residuos, la biodiversidad y la administración del agua.

- UPU QSF “UNEX 2007”: El objetivo a largo plazo del proyecto es asegurar que todos los miembros de PostEurop puedan alcanzar el objetivo de calidad del servicio al que se han comprometido durante la Asamblea Plenaria de Vilamoura³⁰, por ejemplo alcanzar el desempeño de calidad de 85% (J+3)³¹ para correo internacional. El sistema UNEX satisface los requerimientos y ya ha sido adoptado por un gran número de miembros de PostEurop (pero que no hacen parte de IPC).

Dentro del mismo ámbito europeo, pero a nivel particular, los proyectos de algunos reguladores son los siguientes:

REINO UNIDO

La Comisión de los Servicios Postales (POSTCOMM), atendiendo al cambio constantemente del mercado postal en razón a la existencia una mayor variedad de comunicaciones y mercados de distribución, ha promulgado la necesidad de generar mayor competencia la cual estimule la innovación y el mejoramiento en la calidad del servicio, asegurando la no existencia de

²⁶ Fuente: www.greenpostproject.eu

²⁷ Los patrocinadores del programa son: Poste Italiane SpA, DUCATI Energia S.p.A, Comune di Perugia, LEGAMBIENTE Onlus y Centro Interuniversitario di Ricerca sull'inquinamento da Agenti Fisici (CIRIAF), de Italia; Magyar Posta Zrt., de Hungría; University of Rousse “Angel Kanchev”, de Bulgaria; De Post/La Poste, de Bélgica.

²⁸ Fuente: <http://sustainability.ipc.be>

²⁹ Países participantes: An Post – Irlanda; Australian Postal Corporation – Australia; bpost – Bélgica; Canada Post Corporation – Canadá; Correos y Telégrafos – España; CTT Correios de Portugal – Portugal; Entreprises des Postes et Télécommunications Luxembourg – Luxemburgo; Groupe La Poste – Francia; Hellenic Post-ELTA – Grecia; Itella Ltd – Finlandia; Magyar Posta Zrt – Hungría; New Zealand Post Ltd – Nueva Zelanda; Österreichische Post – Austria; Poste Italiane – Italia; Posten Norge – Noruega; Posten Norden – Dinamarca y Suecia; Royal Mail Group Plc – Reino Unido; Swiss Post – Suiza; TNT – Holanda; United States Postal Service – Estados Unidos

³⁰ Celebrada en Vilamoura, Portugal, del 29 al 30 de septiembre de 2005.

³¹ J+(n) ó D+(n): D ó J representa la fecha de depósito del objeto postal y n el número de días hábiles que transcurren entre esa fecha y la fecha de entrega al destinatario.

comportamientos anticompetitivos, para lo cual entre otras medidas, llevará a cabo una revisión del marco de licencias otorgadas a los operadores postales, con el objeto de facilitar el proceso a pequeños empresarios, protegiendo a su vez los intereses de los consumidores.

De conformidad con el Plan de Trabajo de POSTCOMM 2010 – 2012, se dará desarrollo a un proyecto denominado “Transparencia en los Costos”, el cual pretende conocer los costos de operación de *Royal Mail* en la prestación de sus servicios, permitiendo garantizar medidas adecuadas para la protección de los clientes y la promoción de una competencia eficiente.

POSTCOMM, a su vez, pretende incentivar que *Royal Mail* sea más eficiente e innovador, puesto que se considera que no está respondiendo a las nuevas necesidades del mercado. De igual forma, se establece que los procesos actuales de regulación están limitando la capacidad de desarrollo y adaptación de *Royal Mail*, por lo cual la modificación de éstos asegurará un mercado postal más dinámico que pueda responder de forma rápida y efectiva al cambio en la demanda de los clientes. Es así como se busca crear condiciones que permitan una posterior reducción de regulación en el sector.

En el año 2010, POSTCOMM pretende introducir un marco de regulación y control de precios, completamente nuevo, para lo cual en el segundo trimestre de 2011 se publicará una consulta acerca de dicho proyecto.

ESPAÑA

“El Anteproyecto de Ley del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal”, tiene como finalidad adaptar la legislación española a la tercera Directiva Postal Europea (2008/6/CE, por la cual se modifica la Directiva 97/67/CE), en relación con el desarrollo del mercado interior de los servicios postales en la comunidad y la mejora de la calidad del servicio. A su vez, pretende extender a todos los servicios postales algunos derechos que hasta ahora sólo eran exigibles en el ámbito del servicio postal universal, tal como sucede con el derecho a la información y con la existencia de procedimientos efectivos de reclamación.

Es así como dicho proyecto prosigue la apertura de la competencia de los servicios postales de la comunidad, con el objetivo de lograr la plena realización del mercado interior de dichos servicios, asegurando la libre competencia en el sector en condiciones adecuadas de calidad, eficacia, eficiencia y pleno respeto de los derechos de los usuarios, de los operadores postales y de sus trabajadores.

En lo que se refiere a la protección de los usuarios, el proyecto enfatiza, sistematiza y refuerza el catálogo de los derechos de que disfrutaban los usuarios de los servicios postales, consagrando normas relativas al secreto y la inviolabilidad de las comunicaciones postales, al derecho a la prestación de un servicio postal de calidad, a los derechos de información, reclamación, denuncia, indemnización, propiedad de los envíos, identificación del operador, prueba de depósito y entrega de los envíos certificados, reexpedición y rehúse de los envíos y protección de los envíos no entregados.

4.3 Cuadro resumen

Con base en las experiencias internacionales revisadas, a continuación se presenta el cuadro con las principales temáticas:

Temática	Experiencias internacionales
Masificación de Internet de Banda Ancha	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en los Lineamientos Finales del Simposio Global de Reguladores 2010. ▪ Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCJET). ▪ Cuerpo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (BEREC). ▪ Comisión Federal de Comunicaciones de Estados Unidos (FCC): Plan Nacional de Banda Ancha <i>"Connecting America: The National Broadband Plan"</i>. ▪ Brasil: <i>"Plano Nacional para Banda Larga (PNBL) - Brasil em alta velocidade"</i>.
Revisión de mercados móviles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comisión Federal de Comunicaciones de Estados Unidos (FCC) y la Oficina de Comunicaciones del Reino Unido (OFCOM).
Calidad postal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivo de la UPU para los reguladores: Definir los objetivos de calidad y publicar estándares relevantes. ▪ POSTEUROP: Objetivo de calidad del servicio de todos sus asociados a través del sistema UNEX.
Protección medio ambiental TIC/Postal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ UIT por intermedio de la Coalición Dinámica sobre Internet y Cambio Climático (DCICC). ▪ Objetivo de la UPU para los reguladores: Promover en las redes postales una protección medioambiental más amplia y políticas de desarrollo sostenible. ▪ Corporación Postal Internacional: Programa de "Sistema de Medición y Monitoreo Ambiental".
Servicios postales de pago	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivo de la UPU para los reguladores: Desarrollar servicios postales electrónicos tanto a escala doméstica como internacional, como una forma de generar beneficios económicos, expansión del mercado y mejorar el flujo transfronterizo de los objetos postales y financieros.

5 BALANCE REGULATORIO AÑO 2010

El 28 de diciembre de 2009, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 6° del Decreto 2696 de 2004, la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó la Agenda Regulatoria 2010 con un total de 13 proyectos regulatorios generales. En desarrollo de las actividades asociadas a los mismos y a la dinámica del sector, la Agenda Regulatoria 2010 fue modificada en tres ocasiones, en los meses de febrero, junio y septiembre del año en curso, respectivamente.

Es así como la primera modificación tuvo como finalidad la inclusión de los proyectos relacionados con el sector postal a raíz de las competencias otorgadas a la CRC por parte del legislador en dicha materia y materializadas en la Ley 1369 de 2009. Por su parte, la segunda modificación se produjo en razón a los cambios de cronogramas de algunos proyectos regulatorios así como la inclusión de otros asuntos relevantes. Finalmente, la tercera modificación, al igual que la segunda, se produjo como consecuencia primordial de la disposición de la CRC de brindar mayores espacios de discusión e interacción con los agentes del sector, por solicitud misma de éstos, particularmente en los proyectos relativos a regulación de infraestructura.

A continuación, se presenta el balance de los proyectos regulatorios del año 2010, para cada uno de los sectores de TIC y de Postal, indicando en cada caso las actividades llevadas a cabo y la alineación con los objetivos estratégicos de la CRC.

5.1 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC³²

Este sector comprende los siguientes dieciséis (16) proyectos regulatorios:

- Impacto del marco regulatorio. Como consecuencia de la ejecución del proyecto regulatorio, que finalizó en el I Trimestre de 2010, se estudió de forma cualitativa y cuantitativa el impacto del marco regulatorio expedido por la CRC en el período 2006-2008 con base en lo previsto en el Decreto 2696 de 2004, el cual representa una clara referencia al cumplimiento del objetivo estratégico de promover la competencia y la inversión en el sector de TIC.
- Metodología de medición del NSU de TPBCL y TPBCLE. De la ejecución de este proyecto, que finalizó en el II Trimestre de 2010, se expidió la Resolución CRC 2562 de 2010, la cual derogó el Anexo 2 de la Resolución CRC 2353 de 2010, el cual establecía la metodología de medición del NSU de los servicios de TPBCL y TPBCLE, de esta forma respondiendo a la finalidad del objetivo estratégico de desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones.
- Análisis de competencia de Larga Distancia Internacional. Este proyecto, que se alinea con el objetivo estratégico de la CRC de prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas, comprende dos fases. La primera, que abarcó el análisis de competencia de Larga Distancia Internacional finalizó en el III Trimestre de 2010, con la expedición de la Resolución CRC 2585 de 2010; y la segunda fase que se enfoca en medidas complementarias a las establecidas en la Resolución CRC 2585 citada, culminó con la expedición de la Resolución CRC 2630 de 2010.
- Regulación de redes en convergencia. Este proyecto busca adecuar el marco regulatorio para definir el nuevo régimen de acceso, uso e interconexión de todas las redes de servicios de telecomunicaciones en un ambiente de convergencia tecnológica, que promueva el desarrollo de la sociedad de la información, favorezca la transición hacia las Redes de Próxima Generación (NGN), promueva la inversión en infraestructura y fortalezca la competencia y oferta de servicios. Las actividades continuarán el próximo año, debido a la necesidad de contar con espacios adicionales de participación e interacción con agentes del sector a través de mesas de trabajo, por solicitud misma de éstos, así como mayores tiempos para estudiar y realizar comentarios a las propuestas regulatorias.

Así mismo, se analizarán las condiciones regulatorias a nivel de acceso que deben existir para el despliegue de la nueva red de fibra óptica a nivel nacional, que será licitada por el Programa Compartel en el año 2011, en concordancia con los lineamientos del "Plan Vive Digital" del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dado lo anterior, se ha planteado la adopción de medidas regulatorias en dos fases, en los trimestres I y II de 2011.

³² De forma adicional, durante el año 2010 se desarrolló el proyecto regulatorio de "Análisis de las Condiciones de Prestación de la Instalación Esencial de Facturación, Distribución y Recaudo, y del Servicio de Gestión Operativa de Reclamos" el cual no estaba incluido en la Agenda Regulatoria. Dicho proyecto culminó con la expedición de la Resolución CRC 2583 del 21 de julio de 2010 "Por la cual se establece la metodología para la definición de las condiciones de remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de la gestión operativa de reclamos, y se establecen otras disposiciones" y su posterior modificación mediante la Resolución CRC 2583 de 2010.

El alcance de este proyecto permite dar cumplimiento al objetivo estratégico relacionado con asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.

Por otra parte, son insumos de este proyecto, los resultados obtenidos en los proyectos regulatorios llevados a cabo durante el año 2010 sobre: i) Revisión de los Planes Técnicos Básicos (PTB) y ii) Gestión de Recursos de Identificación.

El desarrollo de las actividades asociadas al proyecto de revisión de los Planes Técnicos Básicos en ambiente de convergencia durante el primer semestre de 2010, tuvo como resultado la publicación el pasado 28 de junio de 2010 de los principales resultados derivados de la misma, así como también de un documento de consulta con el fin de recibir retroalimentación del sector. Dichos comentarios fueron recibidos por la CRC y los mismos fueron sintetizados en un documento interno.

Por otra parte, en relación con la temática de Gestión de Recursos de Identificación es de mencionar que se concluyó la etapa de estudio, dentro de la cual se elaboró el documento denominado "Administración de recursos de identificación de redes", el cual fue publicado el 28 de junio de 2010 de manera conjunta con un documento de consulta que expuso las principales conclusiones y recomendaciones del análisis, planteando adicionalmente algunos interrogantes al sector para obtener retroalimentación sobre el tema de estudio. Dichos comentarios fueron recibidos por la CRC y sintetizados en un documento de trabajo interno.

- Acceso a la infraestructura de terceros. Este proyecto contempla en su ejecución el desarrollo de una consultoría con el objetivo de identificar la infraestructura de otros sectores susceptibles de ser utilizados por operadores de telecomunicaciones, el cual tendrá como insumo los comentarios recibidos frente al documento publicado en el mes de Abril de 2010. La consultoría también desarrolla el estudio económico/financiero que permita definir una metodología de costeo para la remuneración por el uso de infraestructura de terceros que haya sido identificada, a partir de lo previsto al respecto en la Ley 1341 de 2009. Teniendo en cuenta la necesaria articulación previa con los agentes y autoridades de los demás sectores, la adopción de la decisión regulatoria se llevará a cabo en el III trimestre de 2011. Las tareas de esta actividad regulatoria se alinean con el objetivo estratégico de asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.
- Comercialización de redes y servicios de telecomunicaciones. El objetivo de esta iniciativa consiste en expedir la regulación de carácter general en materia de comercialización de redes y servicios en el ámbito de las facultades otorgadas a la Entidad por el numeral 11 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 en el sentido de expedir el citado régimen. Las actividades de este proyecto continuarán el próximo año, debido a la necesidad de contar con espacios adicionales de participación e interacción con agentes del sector, por solicitud misma de éstos, así como mayores tiempos para estudiar y realizar comentarios a las propuestas regulatorias, para lo cual la adopción de la decisión regulatoria se llevará a cabo en el III trimestre de 2011. Este proyecto regulatorio apunta al logro del objetivos estratégico relacionado con asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.
- Condiciones técnicas para el acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones. Este proyecto tiene por finalidad establecer las condiciones técnicas, económicas y jurídicas para el acceso y uso de las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones, que permitan un mayor desarrollo del mercado en condiciones de competencia, transparencia, y trato no discriminatorio. En el mes de junio de 2010 se publicó un documento

para discusión sectorial. De las respuestas de los operadores y proveedores de contenidos y aplicaciones al mencionado documento, se pudo observar una gran dispersión y generalización en cuanto a las posiciones expuestas en cada uno de los temas planteados. Este hecho, aunado a la necesidad de contar con espacios adicionales de participación e interacción con agentes del sector a través de mesas de trabajo, por solicitud misma de éstos, así como mayores tiempos para estudiar y realizar comentarios a las propuestas regulatorias, propició que la CRC tomara la decisión de incluirlo en la Agenda Regulatoria del próximo año, decisión regulatoria que se adoptará en el III trimestre de 2011, dando alcance de esta forma al logro del objetivo estratégico institucional de generar condiciones que promuevan el desarrollo de servicios, contenidos y aplicaciones.

- Implementación de la portabilidad numérica móvil. La ejecución de este proyecto inició en el año 2008. La Fase I, cuyo objetivo es definir las condiciones económicas, técnicas y operativas de la portabilidad y coordinar el proceso de implementación de la Portabilidad Numérica Móvil en el país, finalizó en octubre de 2010 con la selección de la empresa administradora de la base de datos de números portados (Informática El Corte Inglés) por parte de los respectivos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. La Fase II, cuyo objetivo es coordinar las actividades que hacen parte del proceso de adecuación para la Portabilidad Numérica Móvil en el país, así como también de adelantar los ajustes regulatorios requeridos, finalizará a más tardar el 29 de julio de 2011, para así dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley 1245 de 2008, contribuyendo de esta manera al objetivo estratégico referido al desarrollo de normas claras que garanticen los derechos de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones.
- Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios. Este proyecto está compuesto por dos etapas, la primera de las cuales tuvo como objetivo determinar la vigencia de las disposiciones del régimen actual frente a lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009, finalizando con la expedición de las Resoluciones CRC 2554 y 2595 de 2010. Por su parte, la etapa II que tiene como propósito revisar y adaptar el régimen de protección al usuario en un contexto de convergencia tecnológica y acceso y uso de las TIC, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009, finalizará en el I trimestre de 2011 a partir de la propuesta regulatoria publicada por esta Entidad el IV trimestre de 2010, para de esta forma dar respuesta al objetivo estratégico de la Entidad de desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones.

Sobre el particular, se ha planteado también la necesidad de avanzar en el proceso de armonización de los pilares de los regímenes de protección de los derechos de los usuarios, en ambiente de convergencia, de que trata la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y de la Comisión Nacional de Televisión. Para tal efecto, se tiene previsto adelantar de manera conjunta los análisis pertinentes para la adopción de las decisiones que llegaren a corresponder en el marco de las competencias legales de cada una de las Entidades, en primer término partiendo de la necesidad de que los pilares y principales elementos del régimen que expedirá la CRC según lo indicado anteriormente sean incorporados en la regulación de la Comisión Nacional de Televisión en aras de la armonización de los mismos con base en sus facultades y, en segundo lugar, avanzando en la posibilidad de establecer reglas relativas a mecanismos de ventanilla única para la presentación y trámite de peticiones, quejas y reclamaciones en la prestación de los servicios a los usuarios en contexto convergente y de empaquetamiento de productos y servicios, y en todo caso en el marco de las competencias legales de cada una de las Entidades.

- Análisis de medidas regulatorias para el mercado de voz saliente móvil. Su finalidad es analizar el problema de competencia identificado en el mercado de voz saliente móvil y la eventual adopción de medidas regulatorias con el fin de promover la competencia en el mercado, y de esta forma, prevenir y corregir las fallas de mercado (objetivo estratégico de la CRC). Este proyecto se incluye dentro de la Agenda Regulatoria del próximo año, bajo el marco de la revisión de mercados relevantes.
- Oferta mayorista y de elementos de red desagregados. Esta iniciativa regulatoria tiene por objetivo definir las condiciones de la oferta mayorista y la provisión de elementos de red desagregados, en el marco de los lineamientos de políticas establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones según lo previsto al respecto en la Ley 1341 de 2009. Los resultados de este proyecto servirán de insumo en el desarrollo del proyecto de análisis en el mercado de voz saliente móvil.
- Análisis de competencia del servicio portador con área de cubrimiento nacional. Este proyecto tuvo como objetivo la identificación de municipios o rutas en los que el servicio portador puede constituir un cuello de botella al desarrollo de la competencia en el mercado de datos, haciendo un diagnóstico sobre el nivel de competencia del servicio portador con área de cubrimiento nacional, con el fin de proponer medidas regulatorias para solucionar los posibles problemas de competencia que se llegaren a encontrar, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRT 2058 de 2009. En razón a la necesidad surgida de los comentarios recibidos al documento publicado para discusión sectorial en el mes de junio de 2010, relacionada con la realización de análisis regulatorios adicionales, se dio por finalizado el proyecto, y sus resultados servirán de insumo para que se adelante la respectiva revisión del tema, en el marco del análisis de mercados relevantes que la CRC llevará a cabo durante el año 2011, asociado al componente de datos.
- Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales. En el transcurso del año 2010 se efectuaron estudios de contexto necesarios para el análisis de experiencias internacionales que sirvan para la determinación de los criterios de eficiencia y los indicadores para la medición de la Sociedad de la Información en Colombia. A partir de los mismos, está en progreso la elaboración de una propuesta regulatoria al sector, la cual ha requerido un mayor nivel de profundización en algunos aspectos puntuales, como por ejemplo, los relativos a la adopción y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de otros sectores de la economía colombiana así como lo pertinente al alcance y contexto del concepto de la sociedad de información y en el marco del cual se encuadran los indicadores bajo desarrollo. La adopción de la decisión regulatoria se llevará a cabo en el III Trimestre de 2011, y sus resultados se orientan al objetivo de proveer el conocimiento y la información necesaria del entorno para la generación de la regulación.
- Reporte de información. Esta actividad regulatoria se orienta también a dar cumplimiento al objetivo de contribuir a la generación y divulgación de información sectorial. En el marco de este proyecto se realizaron análisis pertinentes en materia de los reportes de información de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a la CRC, en particular en lo relativo a la articulación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en cuanto a la administración del Sistema de Información Integral por parte de dicha Entidad. Considerando que las acciones a desarrollar al respecto dependerán en gran medida de las decisiones que sobre el particular adopte el citado Ministerio en los siguientes meses, se dio por finalizado dicho proyecto y, en adelante, se abordará como una actividad continua por parte de la Comisión.

- Calidad de Servicios (QoS) para telecomunicaciones. La finalidad es determinar y/o actualizar los parámetros de calidad asociados a los diferentes servicios en un ambiente en convergencia. La fecha de decisión de la medida regulatoria corresponde al I trimestre de 2011, con base en la propuesta publicada en el IV trimestre de 2010. Esta actividad regulatoria tiene alineación con el objetivo estratégico de desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones.
- Análisis de las Condiciones de Prestación de la Instalación Esencial de Facturación, Distribución y Recaudo, y del Servicio de Gestión Operativa de Reclamos. Su objetivo es realizar los estudios necesarios que permitan determinar las metodologías y medidas regulatorias que se deban implementar para garantizar que los precios fijados por los diferentes prestadores de redes y servicios de comunicaciones por concepto de la prestación de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como la del servicio de gestión operativa de reclamos, obedezcan a costos eficientes más utilidad razonable, alineándose con el objetivo estratégico de asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC.

La ejecución de este proyecto culminó con la expedición de la Resolución CRC 2583 del 21 de julio de 2010 *“Por la cual se establece la metodología para la definición de las condiciones de remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de la gestión operativa de reclamos, y se establecen otras disposiciones”*. Sin embargo, mediante la Resolución CRC 2597 de 2010 se amplió el plazo contemplado en el artículo 9 de la Resolución CRC 2583 de 2010, para el ajuste de los valores a cobrar por la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como por el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones con OBIs aprobadas o pendientes de aprobación por parte de la CRC.

Finalmente, es importante mencionar que el artículo 10 en la citada resolución hace referencia a las actividades de monitoreo por parte del regulador, a partir de las cuales podrán adoptarse las decisiones que se identifiquen necesarias.

5.2 Servicios Postales

Esta área comprende cuatro (4) proyectos regulatorios:

- Análisis del mercado postal y definición del régimen tarifario de los servicios postales. Este proyecto comprende dos (2) fases. La Fase I del proyecto, consistente en el análisis de las características del mercado postal en Colombia, de las tendencias internacionales del mercado postal y de las mejores prácticas regulatorias, orientado a la definición del régimen tarifario de los servicios postales, incluyendo en particular la determinación de la tarifa mínima para la distribución de objetos postales masivos en el servicio de mensajería expresa, finalizó en el II Trimestre de 2010 con la expedición de la Resolución CRC 2567 de 2010, en cumplimiento del mandato establecido en el párrafo del artículo 12 de la Ley 1369 de 2009.

Durante el año 2011, con base en el concepto emitido por la Oficina Jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de fecha 19 de octubre de 2010, el cual recoge el criterio de orientación de la Ley emanado por la Entidad con competencia en materia de habilitación de servicios postales en Colombia, la CRC estudiará la definición del régimen tarifario del servicio de mensajería especializada, en especial lo relacionado con la fijación de una tarifa mínima para la distribución de objetos postales masivos, con base en las facultades

legales que le fueron conferidas por la Ley 1369 de 2009. La finalización de los análisis y medidas regulatorias se tiene prevista para el primer trimestre de 2011.

En relación con la Fase II de este proyecto, consistente en la definición del peso máximo para el servicio de mensajería expresa, se prevé la publicación de la propuesta regulatoria en el tercer trimestre del año 2011, de tal forma que se adopte la respectiva decisión en el mismo periodo. Este proyecto regulatorio se encuentra alineado con el objetivo estratégico institucional de prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas.

- Régimen de reporte de información de los operadores de servicios postales. Este proyecto busca establecer la información, formatos y plazos para el reporte de información a la CRC por parte de los operadores de servicios postales. Durante el mes de septiembre se publicó la propuesta regulatoria para comentarios del sector y su finalización está programada para el IV Trimestre de 2010. Este proyecto regulatorio se alinea de forma estratégica con el objetivo de proveer el conocimiento y la información necesaria del entorno para la generación de la regulación.
- Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales. Este proyecto tiene como propósito expedir el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales en el país. Durante el año 2010, se realizaron los análisis que permitieron la publicación de una propuesta regulatoria en el IV trimestre de 2010 y la adopción de la respectiva decisión regulatoria se efectuará en el I trimestre de 2011. Este proyecto regulatorio se alinea con el objetivo estratégico institucional de desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones y postales.
- Parámetros de calidad y criterios de eficiencia de los servicios postales. El objetivo de esta iniciativa regulatoria es determinar los parámetros de calidad y los indicadores de eficiencia en la prestación de los servicios postales distintos al Servicio Postal Universal en Colombia. En septiembre de 2010 se publicó una propuesta regulatoria para comentarios del sector, la cual estuvo sujeta a algunos ajustes, por lo cual será nuevamente publicada para ser decidida en el segundo trimestre de 2011, además teniendo en cuenta el concepto emitido por la Oficina Jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de fecha 19 de octubre de 2010, el cual recoge el criterio de orientación de la Ley emanado por la Entidad con competencia en materia de habilitación de servicios postales en Colombia. Con los resultados de esta iniciativa se pretende lograr el objetivo estratégico de desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones.

6 ARTICULACIÓN AGENDA REGULATORIA 2011 Y PLAN VIVE DIGITAL

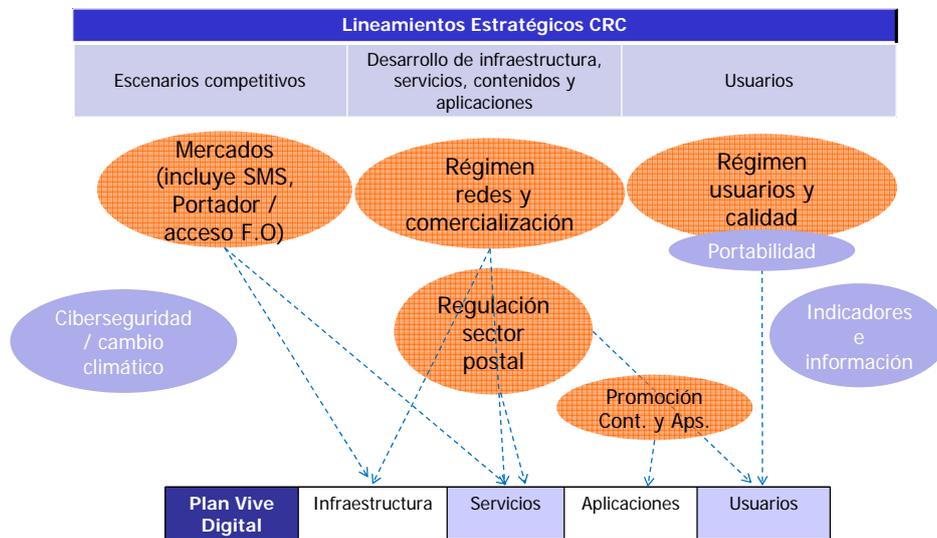
La Agenda Regulatoria 2011, a través de sus proyectos, guarda total coherencia con el "Plan Vive Digital" y sus perspectivas de acción, de manera tal que existe una articulación adecuada para apoyar el logro de los objetivos planteados en el mismo. Por lo tanto, se evidencia una estrategia enfocada a sentar las bases necesarias para el despliegue y masificación de servicios en un ambiente competitivo que redunde en beneficio de los usuarios, siendo la banda ancha un aspecto importante a tener en cuenta. Además de lo anterior, la mencionada agenda pretende promover un ecosistema de TIC que permita la mejora de la calidad de vida de los habitantes, la ganancia en eficiencia y transparencia en las transacciones entre el Estado, los ciudadanos y las organizaciones,

la generación de empleo, y la consolidación de una industria local capaz de generar las aplicaciones y contenidos para apalancar los procesos de apropiación y uso de las TIC localmente, y generar exportaciones, empleo, mayor ingreso y divisas.

Por consiguiente, la Agenda Regulatoria 2011 contempla como ejes centrales el desarrollo del régimen convergente, a nivel de redes e infraestructura, protección de usuarios, contenidos y aplicaciones y el análisis de mercados relevantes, donde se identificarán los potenciales remedios que serán requeridos para mejorar los niveles de competencia.

En la Gráfica 5 se representa de manera general la articulación del “Plan Vive Digital” y la estrategia de la CRC a través de sus lineamientos estratégicos. Se observa en qué medida los diversos proyectos regulatorios a ejecutar el próximo año se entrelazan con los ejes del “Ecosistema digital”.

Gráfica 5. Articulación Lineamientos Estratégicos CRC y Ejes del Plan Vive Digital



Por ejemplo, el lineamiento estratégico de la CRC de “Escenarios competitivos” se articula con los ejes de “infraestructura” y “Servicios” del “Plan Vive Digital” a través del proyecto de mercados relevantes. Del mismo modo, el eje de “servicios” del Plan Vive Digital se relaciona con el lineamiento estratégico institucional de “desarrollo de infraestructura, servicios, contenidos y aplicaciones”, por medio de dos (2) iniciativas: i) criterios de eficiencia y ii) compilación normativa.

Por lo anterior, la CRC ejecutará la Agenda Regulatoria de manera oportuna para propiciar las condiciones regulatorias que den paso a mayores condiciones de competencia en el sector, en beneficio de los usuarios.

7 AGENDA REGULATORIA AÑO 2011

7.1 Proyectos regulatorios

La Agenda Regulatoria 2011 considera los lineamientos de política del Gobierno Nacional, especialmente el “Plan Vive Digital”, las funciones otorgadas a la Comisión de Regulación de Comunicaciones por las Leyes 1341 y 1369 de 2009, las tendencias internacionales en materia regulatoria, así como las realidades de los sectores de TIC y de Postal en Colombia.

Conforme a lo anterior, a continuación se presenta el cuadro resumen de los doce (12) proyectos y sus respectivos subproyectos en los casos aplicables, los cuales constituirán la Agenda Regulatoria de la CRC para el año 2011. De los mismos, siete (7) corresponden a proyectos del sector TIC y otros cinco (5) al sector postal.

Proyectos Sector TIC

Proyecto	Subproyecto	Objetivo del Proyecto	Objetivo estratégico	Antecedentes
Análisis periódico de la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia	Revisión de condiciones de competencia en los mercados relevantes	Análisis de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante, de los mercados relevantes definidos y eventual definición de nuevos mercados según lo establecido en la Resolución CRT 2058 de 2009. Dentro de las actividades, se prevé el acompañamiento en el proceso de desarrollo de la regulación de mercados relevantes de la CNTV, a través de los análisis pertinentes conjuntos para la adopción de las decisiones que llegaren a corresponder, todo ello en el marco de las competencias legales de cada una de las Entidades.	1. Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas	- De acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 2058 de 2009, cada dos años debe adelantarse el análisis de los mercados relevantes de telecomunicaciones que fueron previamente identificados para efectos de determinar la situación de competencia en los mismos para los fines regulatorios a que haya lugar.
Regulación de redes en convergencia	Regulación de redes en convergencia	Para la Fase I del proyecto, se tiene como objetivo analizar y determinar las condiciones regulatorias a nivel de acceso que deben existir para el despliegue de la nueva red de fibra	1. Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC	- Publicación de documento de discusión sectorial en el mes de julio de 2010. - Avance en mesas sectoriales entre octubre y diciembre de 2010. Pendiente desarrollo de mesa en

Proyecto	Subproyecto	Objetivo del Proyecto	Objetivo estratégico	Antecedentes
		<p>óptica a nivel nacional, a ser licitada a través del Programa Compartel en el año 2011</p> <p>En forma complementaria, en la Fase II se analizarán y definirán las características técnicas en materia de interconexión, acceso y uso a la infraestructura necesaria para la prestación de servicios en un ambiente de convergencia tecnológica.</p>		temas de remuneración.
	Acceso a la infraestructura de terceros	Definir las condiciones en las cuales podrán ser utilizadas infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones, bajo un esquema de costos eficientes.	1. Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de documento de discusión sectorial en el mes de abril de 2010. - Contratación de consultoría externa a ser finalizada en enero de 2011.
	Condiciones técnicas para el acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones	Establecer los lineamientos, características y elementos constitutivos del Anexo Técnico de la Oferta Básica de Interconexión – OBI para el acceso a las redes por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones.	1. Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de documento de discusión sectorial en el mes de junio de 2010. - Desarrollo de mesa sectorial en octubre de 2010.
	Comercialización de redes y servicios de telecomunicaciones	Establecer el régimen de comercialización de redes y servicios de telecomunicaciones	1. Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de documento de discusión sectorial en el mes de julio de 2010. - Mesa sectorial en el mes de diciembre de 2010.
Portabilidad numérica	Implementación de la portabilidad numérica móvil -	Coordinar el proceso de implementación de la PN móvil en el	1. Desarrollar normas claras para garantizar los	- Finalizada la Fase I, asociada a la contratación del

Proyecto	Subproyecto	Objetivo del Proyecto	Objetivo estratégico	Antecedentes
	Fase II	país.	derechos de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones	Administrador de la Base de Datos. - Remitida solicitud de información de adecuación a los PRS y recibidas respuestas de agentes del sector.
	Adecuación adicional de la regulación en ambiente de Portabilidad Numérica	Adelantar los estudios y definiciones de carácter regulatorio adicionales en el marco de la implementación de la portabilidad numérica en Colombia, en el marco de lo establecido en la Ley 1245 de 2008	1. Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones	- Expedida regulación en materia de señalización, interconexión y errores de enrutamiento. - Publicadas propuestas regulatorias en materia de calidad de servicio, protección al usuario, interconexión y transporte y gestión de numeración. - Mesa de trabajo para definición de características de mecanismo de contención de costos de incertidumbre y regulación próxima a expedirse.
Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios	Fase II	Revisar y adaptar el régimen de protección al usuario en un contexto de convergencia tecnológica y acceso y uso de las TIC, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009	1. Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones	- Finalizada Fase I relativa a vigencia de disposiciones frente a lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009. - Publicación de propuesta regulatoria para fase II en noviembre de 2010.
Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales	Definir criterios de eficiencia y revisar la pertinencia de los indicadores sectoriales existentes para avanzar en la sociedad de la información		1. Proveer el conocimiento y la información necesaria del entorno para la generación de la regulación	- Estudios preliminares sobre criterios de eficiencia e indicadores, sometidos a validación inicial con entidades potencialmente involucradas.
Calidad de Servicios (QoS) para telecomunicaciones	Determinar y/o actualizar los parámetros de calidad asociados a los diferentes servicios en un ambiente en convergencia		1. Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones	- Publicación de propuesta regulatoria en diciembre de 2010.
Operadores Móviles Virtuales	Analizar y establecer el régimen regulatorio que fomente el desarrollo de la Operación		1. Asegurar el acceso y uso	- Desarrollo de estudio sobre

Proyecto	Subproyecto	Objetivo del Proyecto	Objetivo estratégico	Antecedentes
	Móvil Virtual en Colombia, con base en el marco legal ya establecido de manera clara en la Ley 1341 de 2009.		eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TICs. 2. Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas	aspectos jurídicos de OMV en Colombia. - Estructuración y desarrollo de foro internacional en el mes de noviembre de 2010.

Proyectos Sector Postal

Proyecto	Subproyecto	Objetivo estratégico	Antecedentes
Análisis del mercado postal y definición del régimen tarifario de los servicios postales	Régimen tarifario del servicio de mensajería especializada	1. Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas	- Expedición del régimen tarifario del servicio de mensajería expresa masiva mediante la Resolución CRC 2567 de 2010. - Concepto emitido por la oficina jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de fecha 19 de octubre de 2010 sobre los regímenes jurídicos aplicables a la mensajería expresa y especializada.
	Definición del peso máximo del servicio de mensajería expresa	1. Prevenir y corregir las fallas de mercado y garantizar condiciones competitivas	Desarrollo normativo de la Ley 1369 de 2009.
Definición del régimen de interconexión, acceso y uso de las redes postales	Analizar las condiciones jurídicas, técnicas y económicas para la interconexión, acceso y uso de las redes postales, y establecer el régimen regulatorio aplicable en la materia con el fin de promover la competencia y la prestación eficiente de los servicios postales.	1. Asegurar el acceso y uso eficiente de toda la infraestructura para el desarrollo de las TIC	Proyecto que surge en el marco de los lineamientos de política y las competencias otorgadas a la Entidad por la Ley 1369 de 2009 así como del diagnóstico sectorial llevado a cabo por la CRC en el año 2010 y del estudio realizado por la Comisión que dio lugar a la expedición de la Resolución CRC 2567 de 2010.
Análisis del mercado de los servicios postales de pago	Analizar el mercado de los servicios postales de pago, así como las condiciones jurídicas, técnicas y económicas, de prestación de los mismos, y determinar las medidas regulatorias necesarias para asegurar la prestación eficiente de dichos servicios en beneficio de los usuarios	1. Proveer el conocimiento y la información necesaria del entorno para la generación de la regulación	Proyecto que surge del diagnóstico sectorial llevado a cabo por la CRC en el año 2010, de acuerdo con las competencias otorgadas a la Entidad por la Ley 1369 de 2009.
Parámetros de calidad y criterios de eficiencia de los servicios postales	Determinar los parámetros de calidad y los indicadores de eficiencia en la prestación de los servicios postales en Colombia	1. Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios	- Publicación de propuesta regulatoria y documento soporte en el mes de septiembre de 2010. - Concepto emitido por la oficina jurídica del Ministerio de Tecnologías de la

Proyecto	Subproyecto	Objetivo estratégico	Antecedentes
			Información y las Comunicaciones de fecha 19 de octubre de 2010 sobre los regímenes jurídicos aplicables a la mensajería expresa y especializada.
Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales	Expedir el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales en el país	1. Desarrollar normas claras para garantizar los derechos de los usuarios	Publicación de propuesta regulatoria en el mes de noviembre de 2010.

No obstante los anteriores proyectos regulatorios que integran la Agenda Regulatoria del año 2011, de la promulgación de la ley del Plan Nacional de Desarrollo que será tramitada en el Congreso de la República, en particular en lo que respecta al fomento del despliegue de la infraestructura requerida para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, eventualmente la CRC podrá incorporar nuevos proyectos regulatorios a la Agenda derivados de los mandatos que se generen a partir de la citada Ley.

7.2 Estudios, actividades continuas y apoyo al Plan Vive Digital

La actividad de la CRC no se circunscribe solamente a los proyectos regulatorios. En el ejercicio de sus funciones legales también se incluyen estudios de diversa índole, así como actividades que se ejecutan a lo largo del año, los cuales, de ser necesario, podrían generar proyectos regulatorios.

En el año 2011, se adelantarán dos (2) estudios regulatorios. El primero de ellos denominado “Los sectores TIC y Postal y su impacto en el medio ambiente”, el cual tiene por objetivo evaluar líneas de acción regulatoria que tengan en cuenta la utilización de tecnologías más eficientes para minimizar el impacto de los sectores TIC y Postal en el medio ambiente. Por su parte, el segundo estudio titulado “Análisis de la implementación de subsidios para el acceso de banda ancha”, tiene como finalidad el análisis técnico de la implementación de subsidios a planes de banda ancha, abordando lo relativo a la asignación de subsidios para los usuarios de los estratos 1 y 2 de servicios de voz fija a planes de acceso a Internet y banda ancha.

Los mencionados estudios apoyan al “Plan Vive Digital” en el siguiente sentido:

ESTUDIOS SECTORIALES	PLAN VIVE DIGITAL
Los sectores TIC y Postal y su impacto en el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un usuario con mayor nivel de apropiación propenderá por la conservación del medio ambiente, a través de la utilización de herramientas de las tecnologías de la información y las comunicaciones y servicios postales ecoeficientes.
Análisis de la implementación de subsidios para el acceso de banda ancha	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveer conectividad digital mediante la masificación del uso de Internet, para dar un salto hacia la Prosperidad Democrática.

Frente a las actividades continuas, durante todo el año 2011 se abordarán planes de trabajo asociados a seis (6) temáticas, a saber: i) ciberseguridad, ii) ciberdefensa, iii) revisión de los reportes de información, iv) compilación normativa, v) protección del consumidor a través de Internet y vi) computación en la nube (*cloud computing*).

ACTIVIDADES CONTINUAS	PLAN VIVE DIGITAL
Ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el 2011 la ciudadanía estará más protegida de los delitos cibernéticos facilitando así la confianza en Internet y aumentando su uso. ▪ El centro de respuesta de emergencias cibernéticas, ColCERT, coordinará la protección del ciudadano y del Estado junto con la Policía y el Comando Conjunto de las Fuerzas Militares.
Ciberdefensa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2014 el Estado colombiano contará con el Comando Conjunto Cibernético, que se ocupará de proteger la infraestructura crítica contra ataques cibernéticos.
Revisión reporte de información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las cuatro dimensiones (Infraestructura, Servicios, Aplicaciones, Usuarios) dispondrán de medición actualizada y confiable, mediante la generación y divulgación de información sectorial.
Compilación normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Una regulación actualizada y reunida en un sólo cuerpo normativo, impulsará el desarrollo del régimen convergente de telecomunicaciones.
Protección del consumidor a través de Internet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura y promoción de la competencia en ambientes convergentes. ▪ Régimen de calidad y protección al usuario.
Computación en la nube (<i>Cloud Computing</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover aplicaciones y contenidos digitales. ▪ Fortalecer industria de Tecnologías de la Información.

Las actividades relacionadas con la temática de "Ciberseguridad", surgen como apoyo del organismo regulador al "Plan Vive Digital", que en materia de seguridad, se enfoca en dos temas: Ciberseguridad y Ciberdefensa. De igual forma, en el marco de los lineamientos de política plasmados en el "Plan Vive Digital", la CRC apoyará técnicamente al Departamento Nacional de Planeación (DNP) en la expedición de un documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) sobre "Lineamientos de política para el desarrollo e impulso de la ciberdefensa y la ciberseguridad en Colombia".

Las actividades de revisión de los reportes de información, se centran en la actualización de las condiciones de entrega de información que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben realizar a la CRC, en coordinación permanente con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en cuanto a la administración del Sistema de Información Integral por parte del mismo, en el marco de lo previsto en la Ley 1341 de 2009.

En cuanto a la compilación de la regulación vigente, las actividades se enfocan en la compilación en un sólo cuerpo normativo las resoluciones generales vigentes que ha expedido la Comisión en desarrollo de sus funciones regulatorias.

En relación con los usuarios, se tiene también como objetivo que, en forma coordinada con otras instituciones sectoriales (SIC, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, etc.), se puedan adelantar iniciativas específicas y adicionales enfocadas en la protección a los consumidores a través del uso del Internet.

Respecto de la Computación en la Nube (*Cloud Computing*), en reconocimiento a que esta temática ha sido abordada por la UIT a través de uno de sus Grupos Focales, la CRC considerará dicho tópico como un tema de investigación y seguimiento, para detectar potenciales espacios en los

cuales pueda fomentar el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, cooperando en esta materia con otras Entidades y organizaciones interesadas.

Por lo anterior, será un reto para la CRC el hecho de ejecutar la Agenda Regulatoria 2011 de manera oportuna para propiciar las condiciones regulatorias que den paso a mayores condiciones de competencia e inversión en el sector de TIC y en el sector Postal, en beneficio de los usuarios.

Por último, dado el gran impacto que tendrá para las actividades de la CRC durante el año 2011, cabe destacar la necesidad de desarrollar todas aquellas que sean requeridas a efectos de la estructuración y organización del próximo Simposio Mundial de Reguladores de la Unión Internacional de Telecomunicaciones –UIT– (GSR 11) en territorio colombiano, por primera vez en América Latina, y en el cual la Comisión actuará como organismo regulador anfitrión del evento mundial de mayor trascendencia a nivel de regulación de telecomunicaciones. A su vez, la necesidad de generar el plan de acción que la CRC desarrollará a partir de finales del año 2011, y durante el lapso de un año contado a partir de tal momento, cuando asuma la Presidencia del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores –REGULATEL–. Lo anterior, con el objeto de seguir profundizando el carácter de referente internacional a nivel regulatorio y regional de la Comisión de Regulación de Comunicaciones así como el necesario afianzamiento de su posicionamiento internacional.

8 CRONOGRAMAS AGENDA REGULATORIA AÑO 2011

Acorde con los proyectos regulatorios incluidos en el capítulo anterior, a continuación se presenta la distribución tanto de las fechas de publicación de las propuestas como de las decisiones regulatorias:

Proyectos Sector TIC

	Proyecto	2010	2011			
		Trimestre IV	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
1	Revisión de Mercados Relevantes					
	Voz saliente móvil					
	Datos - Acceso y transporte					
	Resto de mercados					
	Redes convergentes					
2	Regulación de redes en convergencia: Fase I					
	Regulación de redes en convergencia: Fase II					
3	Acceso a la infraestructura de terceros					
4	Condiciones técnicas para el acceso de PCAs					
5	Comercialización de redes y servicios					
	Usuarios					
6	Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios					
7	Indicadores de calidad					
	Portabilidad numérica					
8	Implementación de la portabilidad numérica móvil - Fase II					
9	Adecuación adicional de la regulación en ambiente de Portabilidad Numérica					
	Eficiencia sectorial					
10	Definición de criterios de eficiencia e indicadores sectoriales					
11	Operadores Móviles Virtuales					

Convenciones

Fecha estimada de publicación propuesta regulatoria	
Fecha estimada de decisión regulatoria	

Proyectos Sector Postal

	Proyecto	2010		2011			
		Trimestre III	Trimestre IV	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
1	Régimen de protección de los derechos de los usuarios						
2	Régimen tarifario del servicio de mensajería especializada						
3	Definición del peso máximo del servicio de mensajería expresa						
4	Condiciones jurídicas, técnicas y económicas para la interconexión, acceso y uso de las redes postales						
5	Servicios postales de pago						
6	Parámetros de calidad e indicadores de eficiencia						

Convenciones

Fecha estimada de publicación propuesta regulatoria	
Fecha estimada de decisión regulatoria	

9 REFERENCIAS

- Agenda Regulatoria 2010, Diciembre de 2010. Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- AHCJET.
- Ley 1341 de 2009.
- Ley 1369 de 2009.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Plan Vive Digital 2010-2014.
- UIT - Seminarios / Grupos de estudio.
- Comisión Europea.
- BEREC.
- Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel).
- Autoridades regulatorias de Estados Unidos, Chile, Ecuador, España, Irlanda, México, Perú y Reino Unido.
- FCC. Fourteenth Annual Report and Analysis of Competitive Market Conditions With Respect to Mobile Wireless, Including Commercial Mobile Services. May 20, 2010.
- OFCOM. Wholesale mobile voice call termination Market Review Volume 2 – Main consultation Consultation. April 2010.
- UPU. The postal sector: an essential component of the global economy. Nairobi Postal Strategy 2009–2012. Berne, Switzerland. May, 2008.