

"Incentivos regulatorios beneficiarán a 5.8 millones de hogares": CRC

En entrevista con ACIEM, la Directora Ejecutiva de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), Paola Bonilla Castaño, explicó las acciones institucionales adelantadas para crear incentivos regulatorios que beneficiarán a aproximadamente 5.8 millones de hogares brindando condiciones que facilitarán la conexión de más colombianos y así mejorar su calidad de vida.

Así mismo, explicó el enfoque de la Agenda Regulatoria orientada de forma importante a los mercados, competencia, innovación y mejora regulatoria, incorporando la simplificación, la digitalización y la flexibilización lo cual, según su opinión, le permitirá a la CRC ser un Regulador de Quinta Generación.

ACIEM: ¿Cómo evalúa los avances de Colombia en materia regulatoria del sector TIC?

Paola Bonilla Castaño (P.B.C.): La CRC ha trabajado para posicionarse como regulador referente a nivel nacional e internacional, fortaleciendo sus estrategias para lograr consolidar un enfoque de mejora regulatoria al que hicimos referencia previamente, aplicable en las medidas regulatorias que expide, y así garantizar un marco regulatorio actualizado y flexible que responda a las necesidades de los usuarios y la industria.

Así mismo y de manera paralela, hemos avanzado en la transformación digital no solo de los procesos al interior de la entidad, sino en aquellos de cara a los agentes regulados y los usuarios, lo que ha hecho posible contar con regulación que atienda la situación actual de los mercados y su evolución, así como las cambiantes dinámicas de consumo.



Paola Bonilla Castaño. Directora Ejecutiva.
Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)

Desde 2017 nuestro procedimiento interno de diseño y desarrollo de proyectos regulatorios, establece que todos los proyectos deben incluir Análisis de Impacto Normativo (AIN) que se caracteriza por la aplicación de metodologías robustas cuantitativas y cualitativas, usando herramientas como la calculadora de criticidad, metodologías de multicriterio, costo/efectividad o costo/beneficio, entre otras) y se fortalece con los análisis ex post de la regulación expedida. Estas herramientas están dirigidas a la reducción de cargas regulatorias y maximizar la efectividad de las medidas regulatorias.

Por otra parte, dentro de los esfuerzos realizados para fortalecer la relación con los diferentes agentes regulados y la participación ciudadana, hemos aumentado las consultas públicas estableciéndolas en las diferentes etapas de desarrollo de los proyectos regulatorios (publicación del árbol del problema y objetivos, alternativas regulatorias y propuesta regulatoria, única obligatoria para las comisiones de regulación) y se han desarrollado diferentes herramientas de consulta que nos han permitido involucrar a los diferentes agentes del sector para conocer sus opiniones y valoraciones sobre la regulación, así como para realizar ejercicios de identificación de normas en desuso que nos permiten mantener el marco regulatorio actualizado.

En materia de competencia, trabajamos por alinear la función del regulador con la necesidad constante de innovar en la labor regulatoria y, al mismo tiempo, ser flexible ante los cambios que conlleva dicha transformación.

Conscientes de lo anterior, la política regulatoria debe girar en torno al diseño de estrategias que promuevan la competencia en el mercado, la inversión en infraestructura y la calidad de los servicios del sector TIC, postal y audiovisual, en el ejercicio de sus funciones. En materia de promoción de la competencia, el despliegue de infraestructura es clave, durante el 2022 tenemos como propósito fortalecer la estrategia de certificación en materia de remoción de barreras al despliegue de infraestructura.

En relación con la Innovación y mejora regulatoria, uno de los desafíos del país está relacionado con la necesidad de responder a los rápidos cambios y dinámicas de los servicios regulados. La innovación es fundamental para garantizar una regulación colaborativa, inclusiva, simplificada y basada en la confianza en los mercados, de tal forma que se promueva la transformación digital de las economías y se consolide una regulación de quinta generación en el país.

En este campo continuaremos con los proyectos de simplificación del marco regulatorio, y adoptaremos en 2022 decisiones respecto de la simplificación de la

normatividad de contenidos audiovisuales. Así mismo, daremos continuidad en el país de mecanismos alternativos de regulación como el *Sandbox* Regulatorio.

Todas estas herramientas nos han permitido tener como resultado una regulación inteligente reflejada en una Agenda Regulatoria enfocada de manera importante, en los mercados y la competencia, así como en la innovación y mejora regulatoria, incorporando en nuestro quehacer la simplificación, la digitalización y la flexibilización acercándonos a ser un Regulador de Quinta Generación.



La Agenda regulatoria 2022-2023 cuenta con 30 proyectos y actividades enmarcados en nuestros cinco pilares estratégicos a saber:

- ✓ Mercados y competencia (41%).
- ✓ Bienestar y derechos de usuarios y audiencias (24%).
- ✓ Innovación y mejora regulatoria (24%).
- ✓ Gestión de grupos de valor (7%).
- ✓ Fortalecimiento institucional (4%).

ACIEM: ¿Cuáles son los ejes estratégicos de la Agenda Regulatoria de la CRC para el presente año y qué proyectos destacaría en el primer cuatrimestre?

P.B.C.: Nuestra principal herramienta de trabajo con nuestros grupos de valor es la Agenda Regulatoria, la cual para el periodo 2022 - 2023 consideró los espacios de publicidad y recepción de comentarios

(que son de obligatorio cumplimiento por el Decreto 1078 de 2015 y también todos aquellos derivados del AIN).

Se ha puesto un énfasis al desarrollo de iniciativas que ayuden a la reactivación económica del país, a través de la prestación de servicios de comunicaciones competitivos y de calidad. Desde el 2020, la CRC ha venido adelantando proyectos de revisión de los mercados de servicios móviles y fijos que tendrán propuestas y decisiones regulatorias en 2022.

Dimos continuidad al proyecto de compartición de infraestructura con otros sectores, con el objetivo de materializar beneficios análogos a los ya obtenidos con el proyecto de compartición de infraestructura para el sector eléctrico. Así mismo, continuamos con las actividades de monitoreo de los niveles de competencia e inversión.



Nuestra agenda regulatoria 2022 - 2023 se puede resumir en tres grandes retos que se alinean con los pilares de nuestro plan estratégico institucional para el periodo 2021 - 2025 y sobre los cuales les mencionaré algunos proyectos:

Mercado y competencia

- **Revisión de esquemas de remuneración móvil:** Este proyecto consiste en la revisión de las condiciones de remuneración a nivel mayorista, esto es los valores que se pagan entre operadores, para que reflejen las dinámicas actuales de los mercados.

Estas son: I) los cambios y avances tecnológicos de las redes móviles, II) los cambios en los planes tarifarios de los servicios móviles (ocasionados por la acelerada reducción de los precios minoristas que se presentó entre 2017 y 2020 y el leve crecimiento de los precios mayoristas regulados en el mismo periodo), III) bajos incentivos a desarrollo de nuevos modelos de OMV diferentes a revendedores, y IV) la necesidad de actualizar el modelo de costos periódicamente.

- **Revisión de los mercados relevantes de servicios fijos** (revisión de 14 mercados - 11 minoristas y 3 mayoristas): El estudio propuesto se divide en 2 fases: la primera, que se desarrolló en 2021, abarca exclusivamente la revisión y actualización de los mercados relevantes definidos tanto mayoristas como minoristas; y la segunda fase que estamos adelantando en 2022, tiene como objetivo desarrollar los análisis de competencia de los mercados relevantes definidos en la primera fase.
- **Promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso:** Seguimos las directrices de la Ley 2108 de 2021, que declaró el internet como un servicio público esencial. Este proyecto, culminado en mayo del presente año mediante la expedición de la Resolución CRC 6755 de 2022, estableció un paquete de medidas regulatorias diferenciales las cuales abordaré más adelante.

- **Régimen de acceso uso e interconexión:** Revisamos el Régimen de Acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones con el fin de actualizarlo teniendo en cuenta las lecciones aprendidas de su aplicación, la evolución tecnológica, la transformación del ecosistema del negocio TIC y el enfoque de simplificación normativa. Lo anterior culminó con la expedición de la Resolución CRC 6522 de 2022.

Esta normativa trae beneficios para los usuarios en cuanto a la protección de sus derechos; recoge la visión de política pública para modernizar las redes del país y apoya la transición tecnológica.

En efecto, dentro de las medidas se establecen las condiciones regulatorias para facilitar la interconexión de llamadas sobre redes 4G o VoLTE, las cuales permiten conversaciones telefónicas más claras, menor tiempo de establecimiento de las comunicaciones y menor consumo de batería.

“ Se establecieron condiciones que facilitan el correcto ejercicio de los derechos y obligaciones por parte de usuarios de servicios de telefonía, internet y TV por suscripción ”

- **Compartición de infraestructura de otros sectores fase II.** Para la fase I, durante 2020 se expidió la Resolución 5890: Nuevo régimen de compartición de infraestructura eléctrica, la cual permitió establecer condiciones de compartición para postes, ductos y torres del sector eléctrico, y así facilitar la celebración de acuerdos de compartición de infraestructura eléctrica; disminuir las tarifas de compartición de infraestructura eléctrica por punto de apoyo en variaciones porcentuales que oscilan entre el 49% y el 74% para el caso de postes y ductos en sistemas de baja y media tensión; y establecer un procedimiento de desmonte en aquellos casos en que los operadores incurran en periodos de impagos.

En esta fase II, la Comisión procederá principalmente con la revisión de otros sectores respecto de los que aún no se han estudiado condiciones de compartición de infraestructura susceptible de ser utilizada por agentes del sector TIC, como son las redes e infraestructura del sector vial, de transporte público o de alumbrado público, entre otros.

El proyecto regulatorio busca reducir los obstáculos para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones en

Colombia, a través de la identificación y evaluación de alternativas regulatorias en materia de compartición de infraestructuras típicas pertenecientes a otros sectores de la economía colombiana y al sector de telecomunicaciones.

Adicionalmente, de manera transversal la CRC acompaña la remoción de barreras que frenan el desarrollo de redes y servicios de telecomunicaciones en los municipios, a través del desarrollo de una estrategia con enfoque regional, que brinde información técnica y jurídica relevante a las autoridades territoriales y les permita realizar las actualizaciones normativas requeridas para apoyar el acceso de todos los ciudadanos a las TIC y sus beneficios.

Bienestar y derechos de usuarios y audiencias

Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones: Se identificaron oportunidades para introducir cambios innovadores en los procesos de medición de la calidad, adaptándolos a la realidad del país, según las necesidades de los usuarios -especialmente de las zonas apartadas.

Medición de la calidad en los servicios de comunicaciones (subjettiva - encuestas y objetiva información de Ookla): La CRC cada año lleva a cabo la medición de calidad de la experiencia (objetiva) y la medición de percepción de calidad (subjettiva), y pone a disposición de los agentes interesados los resultados a través de su plataforma de datos postdata

Innovación y mejora regulatoria

Continuaremos con los proyectos de simplificación del marco regulatorio, y adoptaremos en 2022 decisiones respecto de la simplificación de la normatividad de contenidos audiovisuales. Daremos continuidad a la consolidación e implementación en el país de mecanismos alternativos de regulación como el Sandbox Regulatorio. Fortalecimiento de herramientas de mejora regulatoria como el AIN en todos los proyectos de manera transversal.

ACIEM: ¿Cuál es el nivel actual de conectividad de los colombianos a nivel de banda ancha fija y móvil?

P.B.C.: Internet se ha convertido en uno de los servicios más importantes del sector de telecomunicaciones, no sólo en Colombia sino en el mundo, y ha cobrado relevancia como herramienta fundamental para el impulso de la economía y el desarrollo del país.

Hace algunas semanas publicamos un *Data Flash*¹ en el que presentamos las cifras que permiten entender el comportamiento del servicio tanto fijo como móvil en el país. Algunas cifras para tener en cuenta que nos da este reporte:

Accesos:

- En 2021, Colombia alcanzó 38 millones de accesos a internet móvil y 8,4 millones a internet fijo.
- Para diciembre de 2021 las conexiones de internet fijo y móvil crecieron respecto a 2020, 7,6% y 16,8% respectivamente.
- Al cierre de 2021, un total de 944 municipios² contaban con accesos residenciales de fibra óptica, 68 más que en el mismo periodo del año anterior.
- Accesos en tecnología 4G: 28,9 millones, que corresponde al 78,8% del total de los accesos a internet móvil.
- Los accesos en tecnología 3G: 6,9 millones, que corresponde al 13,5%.
- Accesos en tecnología 2G: 1,2 millones, que corresponde al 2,3%.
- Penetración. Para el mes de diciembre de 2021, la tasa de penetración para el servicio de internet móvil fue de 74,4 por cada 100 habitantes, superior en 10 puntos porcentuales frente al mismo mes del año anterior. Por su parte, el servicio de internet fijo residencial alcanzó una penetración de 45,5 por cada 100 hogares, incrementando en 1,6 puntos porcentuales a lo registrado en 2020.
- Tráfico. 88% fue el incremento del tráfico de internet móvil durante 2021 alcanzando los 585 millones de GB.
- Velocidad Promedio: Durante 2021 la velocidad promedio de bajada y subida en internet fijo aumentó 122,4% y 156,1%, respectivamente:

- 76,2 Mbps Velocidad promedio de descarga contratada.
- 29,2 Mbps Velocidad promedio de carga contratada.

ACIEM: ¿Cómo avanzan las medidas regulatorias para la masificación del Internet, especialmente en las zonas de difícil acceso del país?

P.B.C.: Siguiendo las directrices de la Ley 2108 de 2021, la cual declaró internet como un servicio público esencial, la CRC estableció el pasado 27 de mayo un paquete de medidas regulatorias diferenciales dirigidas a operadores de internet fijo residencial con menos de 30 mil conexiones a nivel nacional, y que ofrecen sus servicios en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

Con la Resolución CRC 6755: “*Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia y se dictan otras disposiciones*”, la Comisión establece incentivos, desde el ejercicio de sus funciones, que faciliten la prestación de este servicio a más colombianos en los 32 departamentos del país.



El paquete de medidas aprobado, que beneficia a los ciudadanos que residen en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, aplica en principio a 479 operadores pequeños de internet fijo que prestan sus servicios en 1.012 municipios que concentran el 36,8% de la población del país.

La regulación adoptada contempla la flexibilización de algunas obligaciones regulatorias relacionadas con atención al usuario, compensación, medición de indicadores y reportes de información, contribuyendo de esta manera a la reducción de costos operativos y administrativos que los pequeños proveedores podrán invertir en el despliegue de su infraestructura en estas zonas, así como en el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios.

Estos beneficios también podrán ser aplicados a operadores con menos de 30 mil conexiones que presten el servicio de internet fijo en los 109 municipios restantes del país, cuando estos demuestren ante la Comisión la prestación del servicio en zonas rurales, apartadas o de difícil acceso de dichas municipalidades.

Con la expedición de estas medidas, cumplimos con la tarea asignada a la CRC en la Ley 2108 de 2021, creando incentivos regulatorios que beneficiarán a aproximadamente 5.8 millones de hogares brindando condiciones que facilitarán la conexión de más colombianos y así mejorar su calidad de vida. Estos incentivos permitirán a los pequeños operadores focalizar sus inversiones para una mayor cobertura y mejor calidad del servicio de internet para sus usuarios.

Para el impulso de la conectividad rural y en zonas de difícil acceso, la Comisión también viene trabajando en la remoción de barreras normativas que frenan el desarrollo de redes y servicios de telecomunicaciones en los municipios, a través de una estrategia con enfoque regional que consiste en brindar información y acompañamiento técnico y jurídico a las autoridades territoriales para realizar las actualizaciones normativas que faciliten el acceso de todos los ciudadanos a las TIC y sus beneficios.

A la primera semana de junio de 2022, la Comisión ha expedido 717 acreditaciones a entidades territoriales que no presentan barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, que corresponden al 64,9% de los municipios de país.

La remoción de barreras sin duda ayudará para que la conectividad sea posible en todos los territorios de Colombia, impulsando el desarrollo y creando mejores oportunidades para nuestro país.

Finalmente, con el propósito de trabajar conjuntamente y generar espacios de conocimiento e innovación para encontrar soluciones a problemáticas regionales, estamos desarrollando en diferentes zonas del país unos talleres denominados Aulas de Innovación, dirigidos particularmente a los proveedores que prestan a la comunidad un servicio de televisión, telefonía, internet, aplicaciones o servicios postales u otro servicio de comunicación así como a las autoridades locales y ciudadanía en general.

“ Con la Resolución CRC 6755, la Comisión establece incentivos que faciliten la prestación de internet a más colombianos en los 32 departamentos del país ”

Estos espacios hacen parte del plan estratégico de acercamiento a las regiones, por lo que es muy importante contar con la participación de los usuarios quienes conocen de primera mano las necesidades en materia de servicios de comunicaciones y contenidos audiovisuales, insumo fundamental para, en un trabajo articulado y a futuro, generar propuestas que contribuyan a fortalecer el sector TIC en Colombia.

A la fecha hemos desarrollado talleres en Leticia, Manizales y San Andrés, y próximamente estaremos en Villavicencio, Medellín, La Paz Cesar cerrando en Bogotá.

ACIEM: ¿Cuáles han sido los avances en el régimen de protección de los usuarios del sector TIC?

P.B.C.: Como parte de su enfoque de simplificación y mejora regulatoria, y reconociendo los efectos de la pandemia, la CRC estableció en 2021, la Resolución

CRC 6242 con la que promueve la digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en dos dimensiones: I) La forma en la que el usuario adelanta trámites y II) la forma en la que recibe la información.



Con la medida se establecieron condiciones que facilitan el correcto ejercicio de los derechos y obligaciones por parte de los usuarios de servicios de telefonía, internet (en sus modalidades fijo y móvil), y TV por suscripción, fortaleciendo los canales virtuales de atención, dando la oportunidad a las empresas de destacarse, entre la competencia, por la calidad en la atención a sus usuarios mediante el aprovechamiento de las TIC.

Entre los cambios introducidos se destacan:

- Operadores de servicios de comunicaciones podrán migrar la atención de sus usuarios de oficinas físicas a otros canales virtuales, siempre y cuando garanticen que usuarios puedan adelantar cualquier tipo de interacción de manera rápida y eficiente.

- Se promueve la migración a la digitalización de algunas de las interacciones como suministro de información, remisión del contrato, envío de factura, terminación del contrato y la presentación de PQR, entre otras.
- Se crea el principio de digitalización en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en virtud del cual se permite a los operadores migrar a la digitalización sus interacciones con los usuarios, cumpliendo con deberes de transparencia e información.
- Se establece la obligación en cabeza del operador de publicar y mantener actualizado en su página web un Código de Transparencia en la Digitalización, a través del cual informará a los usuarios interacciones que han migrado a digitalización y cómo puede adelantar las mismas.
- Se implementa el Código Único Numérico (CUN), más conocido como número de radicado de la PQR, para el servicio de televisión por suscripción, permitiendo a usuarios hacer seguimiento y conocer estado de sus solicitudes y quejas.
- Se actualizan contratos marco de prestación de servicios de comunicaciones, dando claridad frente a la prelación de medios de atención digitales respecto de los medios de atención físicos.
- Se fortalecen reportes de información asociados a la satisfacción de usuarios en distintos medios de atención del operador, a fin de conocer la calidad de la atención que reciben los usuarios a través de cada canal, incluyendo aplicaciones móviles y mensajería instantánea.

Con la implementación de esta regulación, el Sector TIC fue pionero de la migración de los canales de atención a usuarios a la virtualidad en servicios públicos, brindando grandes beneficios a los ciudadanos y sentando un precedente para la digitalización. ▲

1 Los Data Flash son informes cortos en los cuales se presenta información relevante que permite al público en general tener una visión clara y oportuna del comportamiento de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales.
2 Colombia posee 1103 municipios registrados en el DANE (conteo que incluye los 8 distritos especiales que se cuentan también como municipios), más las 18 áreas no municipalizadas y la isla de San Andrés, en total son 1122 entidades administrativas locales.