

RESPUESTAS A COMENTARIOS

RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2013

Atención al Cliente



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

Documento Respuestas audiencia rendición de cuentas vigencia 2013	Cód. Proyecto:	Página 1 de 12
	Actualizado: 28/05/2014	Revisado por: Coordinación de atención al cliente

La Comisión de Regulación de Comunicaciones a través del presente documento, procede a dar respuesta a las preguntas e inquietudes que se presentaron en la Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, realizada el pasado 29 de abril, y que no alcanzaron a ser atendidas durante el desarrollo de la misma.

“¿La CRC propondrá un nuevo modelo marco de contrato simplificado para la prestación de servicios de telecomunicaciones?”

Respuesta CRC/

Si, en efecto esta propuesta tiene por objeto simplificar los modelos de los contratos de telefonía móvil para hacerlos de fácil entendimiento y aplicación para los usuarios y los operadores, con el fin de que este documento sea una herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios y que se convierta en el punto de partida para mejorar la relación operador-usuario.

El plazo para la presentación de comentarios se cerró el 25 de abril de 2014. Actualmente, la CRC se encuentra en la etapa de estudio de los comentarios y la elaboración de la respuesta a cada uno de ellos.

“¿Cómo se regulará la implementación de la tecnología 4G, por parte de la CRC?”

Respuesta CRC/

En relación con esta inquietud, es preciso señalar que las bandas de frecuencia para servicios de cuarta generación fueron otorgadas por el Gobierno Nacional de acuerdo con las condiciones establecidas en la Resolución 449 de 2013 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por la cual se establecen los requisitos y el procedimiento para otorgar permisos para el uso de hasta 225MHz de espectro radioeléctrico en las bandas de 1.850 MHz a 1990 MHz, 1710 MHz a 1755 MHz pareada con 2110 MHz a 2155 MHz y 2500 MHz a 2690 MHz para la operación y prestación del servicio móvil terrestre”.

Ahora bien, con respecto a la autorización para el uso de las frecuencias mencionadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1341 de 2009, la Agencia Nacional del Espectro es la entidad encargada de realizar la gestión técnica del espectro radioeléctrico.

En lo que corresponde a las competencias de la CRC en este aspecto, el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, en el cual se establecen las funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dispuso en su numeral 19 que corresponde a la CRC determinar estándares y certificados de homologación internacional y nacional de equipos, terminales, bienes y otros elementos técnicos indispensables para el establecimiento de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones aceptables en el país. En este sentido, la CRC se encuentra desarrollando el Proyecto Regulatorio de “Actualización de Normas Técnicas y Requisitos para la Homologación de Equipos Terminales”, el cual, entre otros aspectos, está considerando las normas técnicas necesarias para la correcta operación de los equipos terminales móviles que operen en las bandas de frecuencia asignadas para 4G.

Documento Respuestas audiencia rendición de cuentas vigencia 2013	Cód. Proyecto:	Página 2 de 12	
	Actualizado: 28/05/2014	Revisado por: Coordinación de atención al cliente	

"¿Qué puede pasar si al adquirir un plan de internet móvil 4G me garantizan conexión 4G en toda la ciudad de Bogotá, y desde que tengo el plan hace un mes sólo navega en 3G, se puede declarar inválido el contrato? O se puede solicitar compensación por calidad del servicio al no ser posible navegar en lo ofrecido?"

Respuesta CRC/

Al respecto, es de señalar que es obligación de los Proveedores de Redes y Servicios de Comunicaciones informar de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, las condiciones establecidas para el plan ofrecido.

Además, los proveedores que presten servicios móviles deben hacer públicas las áreas geográficas en donde exista cubrimiento de los servicios a su cargo, mediante el uso de mapas interactivos a través de su página web, así mismo deben informarlas al usuario antes de la celebración del contrato de prestación de servicios.

Igualmente, se debe tener en cuenta que el incumplimiento de las condiciones ofrecidas en los planes publicitados, así como las áreas geográficas en donde exista cubrimiento de los servicios a su cargo, mediante el uso de mapas interactivos a través de su página web, dará lugar a la terminación del contrato o a la compensación por la indisponibilidad del servicio a favor del usuario, en los términos establecidos en el artículo 33 de la presente resolución, y en todo caso el usuario tiene derecho a que se le mantengan las condiciones inicialmente pactadas.

"Frente a la protección del usuario, pregunto ¿Qué acciones implementa la CRC para fortalecer la participación ciudadana?"

Respuesta CRC/

La Comisión de Regulación de Comunicaciones en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2696 de 2004 publica los proyectos regulatorios en su página Web, con el fin de socializar las propuestas y recibir comentarios de todos los agentes. Igualmente, esta Entidad convoca a los interesados, entre ellos, a la ciudadanía, a las diferentes mesas de trabajo y consultas que se adelanten frente a los diferentes temas que se estén estudiando. Como ejemplo de lo anterior, se destaca la consulta efectuada a los usuarios y/o agremiaciones de usuarios, frente a propuesta regulatoria de cláusulas de permanencia mínima, habiéndose obtenido un total de 1.658 respuestas allegadas oportunamente y que sirvieron de insumo para la decisión regulatoria.

Adicionalmente, la Comisión adelanta eventos de capacitación y foros en diferentes ciudades del país, espacios dentro de los cuales se involucra directamente a los ciudadanos para que participen activamente y expongan sus preocupaciones y problemáticas frente a la prestación de los servicios de Comunicaciones. Dentro de estos eventos, la Comisión tiene programado para el presente año la realización de foros en Leticia, San Andrés, Quibdó, Bucaramanga, Armenia, Florencia y Tunja, entre otras ciudades.

Igualmente, la Comisión participará en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, cuyo propósito es facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las diferentes entidades de la Administración Pública Nacional.

"A nivel ambiental quien se hará cargo de los televisores que se quedan en desuso para el 2019"

Documento Respuestas audiencia rendición de cuentas vigencia 2013	Cód. Proyecto:	Página 3 de 12
	Actualizado: 28/05/2014	Revisado por: Coordinación de atención al cliente

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, es competente para expedir la regulación en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo al Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, por lo tanto no es competente para gestionar los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Sin embargo, para la gestión de los residuos electrónicos se expidió la Ley 1672 de 2013 “Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)”.

En este sentido, la Ley 1672 establece en el Artículo 7 que el gobierno nacional debe elaborar, planificar y coordinar acciones encaminadas al desarrollo de una gestión integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)¹, que cumpla con los siguientes objetivos:

- ✓ Minimizar la producción de los residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).
- ✓ Promover una gestión integral de los RAEE, con el fin de reducir los riesgos sobre la salud humana y el medio ambiente.
- ✓ Incentivar el aprovechamiento de los RAEE en cada una de sus etapas como una alternativa para la generación de empleo social y como un sector económicamente viable.
- ✓ Promover la plena integración y participación de los productores, comercializadores y usuarios de los aparatos eléctricos y electrónicos en la elaboración de estrategias, planes y proyectos para una gestión integral de los RAEE.

De acuerdo a lo anterior, para la ejecución de los objetivos mencionados, el Artículo 11 de la Ley 1672 establece que el Gobierno Nacional deberá crear el Comité Nacional de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, como órgano consultor del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, este Comité estará integrado por dos (2) representantes del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, por un (1) representante del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por un (1) representante del Ministerio de TIC, un representante del Ministerio de Protección Social y por tres representantes del sector productivo, quienes tendrán voz más no voto en la toma de decisiones. Adicionalmente, el Comité estará integrado por dos (2) representantes de los gestores de residuos, quienes tendrán voz mas no voto, y por ultimo estará integrado por dos (2) representantes de entidades nacionales e internacionales, líderes en la gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), quienes tendrán voz mas no voto en la toma de decisiones².

Adicionalmente, de acuerdo al Artículo 13 de la Ley 1672, este Comité tendrá las siguientes funciones:

- ✓ Fomentar y fortalecer la política para el manejo de Residuos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)
- ✓ Asesorar en la formulación de la política en materia de RAEE.
- ✓ Hacer un seguimiento y una verificación al desarrollo de las políticas, estrategias y programas que garanticen una gestión integral de RAEE.

¹ La Ley 1672 de 2013 establece en el parágrafo del artículo 4, que los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, son los aparatos eléctricos o electrónicos en el momento en que se desechan o descartan. Este término comprende todos aquellos componentes, consumibles y subconjuntos que forman parte del producto en el momento en que se desecha, salvo que individualmente sean considerados peligrosos, caso en el cual recibirán el tratamiento previsto para tales residuos.

² Artículo 12 de la Ley 1672 de 2013.

Documento Respuestas audiencia rendición de cuentas vigencia 2013	Cód. Proyecto:	Página 4 de 12
	Actualizado: 28/05/2014	Revisado por: Coordinación de atención al cliente

- ✓ Establecer los mecanismos de concertación con el sector privado
- ✓ Estudiar fuentes de financiación para desarrollar las políticas, estrategias y programas para una gestión integral de los RAEE.
- ✓ Promover planes y programas intersectoriales que contribuyan a la divulgación de los riesgos para la salud humana de los desechos electrónicos, así como el manejo de dichos residuos.
- ✓ Impulsar la investigación y la innovación tecnológica en lo relacionado con una mejor gestión integral de los RAEE.
- ✓ El Comité Nacional establecerá las funciones que considere pertinentes para el desarrollo de sus actividades.

De acuerdo a lo expuesto, se espera que para el año 2019 el Comité Nacional de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos se haya constituido y haya formulado una política clara de gestión de Residuos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), en los que se incluye los televisores en desuso.

En la Televisión Digital en algunos hogares tendrán que adquirir un decodificador, esto significa que es un equipo que consume energía adicional, con esto estaría obligando al usuario a que se le incremente la tarifa del servicio de energía ¿La Comisión que haría al respecto?"

Respuesta CRC/

En primer lugar, es importante tener en cuenta que de acuerdo al Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, a la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC- se le asignó la función de expedir normas regulatorias en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por lo cual la CRC no es competente para pronunciarse en temas relacionados con el servicio de energía eléctrica.

Sin embargo, respecto al consumo de energía de los decodificadores, vale la pena señalar que estos tienen un bajo consumo de energía en comparación con la energía que consumen electrodomésticos como el televisor, la plancha o un secador; razón por la cual el uso de un decodificador para acceder a la Televisión Digital Terrestre, tiene un mínimo y casi imperceptible impacto en costo de la factura de energía eléctrica.

Finalmente, es importante tener en cuenta que el uso de un decodificador le brinda a las personas que no cuentan con un televisor que cumpla con el estándar (DVB-T2) de Televisión Digital Terrestre –TDT- que adoptó Colombia, la posibilidad de acceder al servicio de TDT, sin necesidad de comprar un nuevo televisor e incurrir en un alto costo que podría impactar la economía del hogar.

"¿Qué seguimiento se hace a las empresas de telefonía móvil una vez llega el mensaje de adición de minutos cuando falla la red? Si otorgan 5 a 10 minutos y en una sola llamada se consumen así sea esta de 2 minutos. De otro lado, solo agregan minutos pero que pasa con los datos de internet?"

Respuesta CRC/

Documento Respuestas audiencia rendición de cuentas vigencia 2013	Cód. Proyecto:	Página 5 de 12	
	Actualizado: 28/05/2014	Revisado por: Coordinación de atención al cliente	

En primer lugar es importante aclarar que la CRC se encarga de expedir el marco regulatorio del sector, pero no es quien ejerce las funciones de vigilancia y control. Las entidades que ejercen las funciones de vigilancia y control son el Ministerio de TIC –MinTic- y la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. En particular el MinTic se encarga de velar por el cumplimiento de las normas legales y regulatorias; mientras la SIC se encarga de proteger los derechos relacionados con los usuarios de los servicios de comunicaciones.

Frente al tema de la compensación automática, la Resolución 4296 de 2013, señala que los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a ser compensados de manera automática ante: i) Falta de disponibilidad de red y/o; ii) la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles.

Así las cosas, para los servicios de datos, aplica el artículo 33.1 de la Resolución CRC 3066 de 2011, relacionado con la compensación por falta de disponibilidad en la red.

"¿Por qué se caen las llamadas de los celulares en la ciudad de Bolívar? ¿Será por la falta de torres repetidoras?"

Respuesta CRC/

Al respecto, esta Comisión ha realizado diferentes análisis en el marco de las facultades que le han sido conferidas³, identificando diferentes elementos que intervienen en la calidad de los servicios móviles. A manera de referencia, a continuación se citan algunos de ellos:

- El grado de inversión en el despliegue de infraestructura por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sobre el cual se entiende que versa la presente pregunta. Cabe anotar que este aspecto puede verse afectado por el otorgamiento de permisos por parte de las administraciones locales para que las empresas puedan desplegar su infraestructura, dado que en muchos casos los Planes de Ordenamiento Territorial restringen la instalación de antenas de servicios móviles en determinadas zonas.
- La gestión que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones realizan de las redes, por ejemplo en cuanto a la infraestructura que destinan para la prestación de servicios de datos, así como también para la prestación de servicios de voz.
- El tipo de teléfono que emplea el usuario, así como el estado del mismo. En este punto se pueden incluir consideraciones tales como: **i)** si se trata de un smartphone o no; **ii)** si el nivel de la batería es bajo; **iii)** si la configuración del terminal es adecuada para acceder a la red.
- La cantidad de usuarios que acceden al servicio de manera simultánea en un área geográfica determinada, lo cual puede ser variable teniendo en cuenta que el principal atributo de los servicios móviles es precisamente la movilidad.

"Frente al tema de robo de celulares – ¿existe la tecnología para inhabilitar todos los componentes del celular?"

Si existe ¿por qué los operadores no lo aplican?"

³ El artículo 19 y el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 señalan que la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- es el órgano encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, así como que es función de la misma expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros aspectos, con los parámetros de calidad de los servicios así como los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información.

Documento Respuestas audiencia rendición de cuentas vigencia 2013	Cód. Proyecto:	Página 6 de 12
	Actualizado: 28/05/2014	Revisado por: Coordinación de atención al cliente

La mayoría de los fabricantes de equipos terminales móviles han introducido en sus últimas versiones, funcionalidades que permiten el acceso remoto al equipo, desarrollo que a nivel mundial es conocido como Kill Switch.

El Kill Switch, aplicación que puede ser pre cargada o descargable en los dispositivos permite:

- i) limpiar remotamente los datos del usuario autorizado cuando el dispositivo es hurtado o extraviado,
- ii) volver el teléfono inoperable para su uso por parte de alguien no autorizado,
- iii) evitar su reactivación sin el permiso del usuario autorizado hasta donde sea técnicamente factible, y
- iv) recuperar el uso de los datos, en los casos que sea factible.

En el mercado, actualmente se encuentran a disposición de los usuarios aplicaciones que permiten localizar, bloquear y borrar la información en teléfonos hurtados que permanezcan conectados a una red celular o Wi-Fi. Pero la mayoría no puede hacer nada si el teléfono es apagado o puesto en modo avión inmediatamente después de ser hurtado.

Por su parte, los operadores en Colombia deben recibir el reporte de hurto y/o extravío por parte de sus usuarios, con el fin de que el equipo terminal reportado no pueda ser utilizado en la red de ningún operador en Colombia.

¿Si tengo internet con teléfono en un solo recibo y me cobran servicios que no he solicitado que debo hacer?

Respuesta CRC/

El artículo 63 de la Resolución CRC 3066 de 11 establece, que su proveedor de servicios de comunicaciones no puede cobrarle servicios no prestados, ni tarifas ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previstos en las condiciones de los contratos.

Adicionalmente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 de la citada resolución, es derecho de los usuarios el hecho de presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, oficinas virtuales y la línea de atención al usuario y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor.

El proveedor cuenta con quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la queja para dar respuesta y proceder a notificarle lo decidido. En caso de que la respuesta ofrecida por el proveedor no solucione el problema reportado o usted se encuentre inconforme con la respuesta dada por su proveedor, usted puede presentar un recurso de reposición y en subsidio de apelación, para que frente a este último la Superintendencia de Industria y Comercio- SIC tome la decisión final, en caso que el proveedor siga firme en su decisión.

"En cuanto a la solicitud de códigos cortos va a cambiar el proceso o sigue tal cual como se ha venido manejando?"

Respuesta CRC/

Documento Respuestas audiencia rendición de cuentas vigencia 2013	Cód. Proyecto:	Página 7 de 12	
	Actualizado: 28/05/2014	Revisado por: Coordinación de atención al cliente	

De acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 3501 de 2011, los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) deben inscribirse en el registro de proveedores de contenidos y aplicaciones RPCAI para poder tramitar la solicitud de numeración de códigos cortos. La asignación de dicha numeración no generará costo para los proveedores de contenidos y aplicaciones e integradores tecnológicos y, por lo tanto, éstos no podrán cobrar remuneración alguna por la utilización de este recurso a los usuarios.

Ahora bien, frente al procedimiento para la solicitud de numeración de códigos cortos, cabe aclarar que los PCA y los integradores tecnológicos deberán surtir este trámite a través de la página www.sjust.gov.co, suministrando la siguiente información:

- Código(s) solicitado(s)
- Modalidad de servicio
- Integrador tecnológico
- Descripción del servicio
- Justificación del requerimiento
- Observaciones

Una vez efectuada la solicitud de numeración, la CRC verificará la disponibilidad de los códigos solicitados y la información suministrada por el PCA o Integrador tecnológico y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de solicitud emitirá el respectivo acto administrativo.

"¿Es posible que pueda recibir comunicación acerca de los eventos nuevos para los proveedores de telefonía móvil (Aplicaciones y Contenidos)?"

Respuesta CRC/

La Comisión de Regulación de Comunicaciones cuenta con la página Web www.crc.com.gov.co, como uno de los medios de divulgación de la información regulatoria y de noticias de interés para los actores del mercado (proveedores, operadores y usuarios).

Sin embargo a través del enlace <http://www.crc.com.gov.co/index.php?idcategoria=7>, los usuarios que así lo deseen, se pueden inscribir para recibir por correo electrónico, información sobre noticias y eventos de la CRC. No obstante, es necesario precisar que la información referente a los eventos de la CRC no se encuentra clasificada en eventos para proveedores de telefonía o para PCA o para un sector determinado.

"Aún existe muy poca regulación y por tanto claridad sobre servicios técnicamente posibles pero que se salen de los contextos convencionales, como operadores móviles virtuales sobre IP, nomadismo numérico, asignación de numeración fija sobre terminales móviles y numeración móvil sobre terminales fijos, etc. Esto limita terriblemente las posibilidades de servicios innovadores por cuenta de la negociación de condiciones con los otros operadores existentes"

Respuesta CRC/

Frente a esta observación, inicialmente es importante recordar que de acuerdo con lo establecido en los artículos 10 y 15 de la Ley 1341 de 2009, en Colombia existe habilitación general para la prestación de redes y servicios de telecomunicaciones. Esto indica que cualquier persona que se encuentre en capacidad de prestar servicios de telecomunicaciones, lo puede realizar sin necesidad

Documento Respuestas audiencia rendición de cuentas vigencia 2013	Cód. Proyecto:	Página 8 de 12
	Actualizado: 28/05/2014	Revisado por: Coordinación de atención al cliente

de solicitar un permiso o licencia especial, sino solamente realizando la inscripción en el "Registro TIC", el cual corresponde al sistema de registro de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, que es administrado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (www.mintic.gov.co)⁴.

Ahora bien, en lo que respecta al uso de tecnologías específicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones, se debe tener presente que dentro de los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009⁵, se encuentra el principio de Neutralidad Tecnológica, con el cual se busca fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible.

En lo que corresponde a la prestación de servicios que requieren la interconexión entre proveedores, le precisamos que las condiciones para proveer y garantizar la interconexión entre proveedores y/o facilitar el acceso a la infraestructura de proveedores establecidos, se encuentran establecidas en el Título V de la Ley 1341 de 2009 y en la Resolución CRC 3101⁶ de 2011. Igualmente, las condiciones de remuneración por el acceso y uso de las redes fijas y móviles, se encuentran establecidas en la Resolución CRT 1763 de 2007⁷.

De acuerdo con lo anterior, especialmente la normatividad vigente sobre interconexión, la prestación de servicios soportados en tecnología IP es factible siempre y cuando sea el protocolo que haya sido acordado (dentro del contrato de interconexión) entre el proveedor entrante y el proveedor establecido.

En lo que respecta a la administración del recurso de numeración debemos precisar que ésta se rige por el Decreto 25 del año 2002⁸, la Ley 1245 de 2008⁹, la Resolución CRT 2028 de 2008¹⁰ y la Resolución CRC 2355 de 2010¹¹. A través de estas normas se encuentran definidas las condiciones para la asignación de numeración geográfica, no geográfica, para redes, para telecomunicaciones personales y para servicios, entre otras; igualmente, se establece la obligación y condiciones de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía móvil y telefonía fija¹².

Debe tenerse en cuenta que la mencionada normatividad tienen un importante componente de estándares técnicos definidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, lo cual indudablemente permite la comunicación entre redes, tanto locales, departamentales, nacionales e internacionales.

Finalmente, en lo que respecta a la numeración sobre redes NGN, informamos que en el artículo 26 de la Resolución CRC 3101 de 2011 se establece que las redes NGN deben soportar condiciones asociadas a aspectos de numeración, denominación y enrutamiento, tales que permitan garantizar

⁴ Al respecto, es importante mencionar que mediante el Decreto 4948 del 18 de diciembre de 2009 fue reglamentado por el Gobierno Nacional la habilitación general para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y el registro TIC.<http://registrotic.mintic.gov.co:9090/registrotic/>

⁵ Ver Artículo 2.6 de la Ley 1341 de 2009

⁶ <http://www.crcm.gov.co/?idcategoria=61792#>

⁷ <http://www.crcm.gov.co/?idcategoria=61451&download=Y>

⁸ Por el cual se adoptan los planes técnicos básicos y se dictan otras disposiciones

⁹ Por medio de la cual se establece la obligación de implementar la portabilidad numérica y se dictan otras disposiciones

¹⁰ Por la cual se expiden las reglas para la gestión, uso, asignación y recuperación del recurso de numeración y se dictan otras disposiciones.

¹¹ Por la cual se establece el plan de implementación de la portabilidad numérica en telefonía móvil.

¹² En el segundo semestre de 2014 la CRC adelantará un nuevo estudio sobre la viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, de la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija, en concordancia con lo establecido en la Ley 1245 de 2008.

Documento Respuestas audiencia rendición de cuentas vigencia 2013	Cód. Proyecto:	Página 9 de 12
	Actualizado: 28/05/2014	Revisado por: Coordinación de atención al cliente

la interoperabilidad e interfuncionamiento de la interconexión independientemente del medio de acceso utilizado.

En el mismo artículo se indica que los esquemas de numeración están circunscritos al ámbito de la Recomendación UIT-T E.164. Se precisa, que los distintos usuarios pueden ser identificados por nombres/números –URI- utilizando un sistema de traducción capaz de convertir un determinado nombre/número en una dirección válida para establecer una comunicación, según se ha establecido en la recomendación UIT-T Y.2001.

"El canal 3 en este momento va a salir al aire. ¿En qué tiempo y en qué momento?"

Respuesta CRC/

Respecto del canal 3, por decisiones del Consejo de Estado se debe primero adelantar los estudios correspondientes que permitan la licitación y adjudicación de dicho tercer canal con el máximo beneficio para la economía del país. Por ello no es posible señalar en este momento una fecha cierta en la cual dicho canal estaría operando. Así mismo, los estudios y determinaciones para adelantar el mencionado proceso se deben realizar con el concurso de diferentes entidades las cuales interactúan coordinadamente para lograr el resultado esperado. Esto significa que la regulación abarca competencias de tres entidades: ANE, ANTV y CRC. Dentro de los aspectos a considerar se encuentran: la frecuencia (canal radioeléctrico) la cual se encuentra planificada en el Plan Técnico de Televisión (PTTV) de la ANE, la asignación de frecuencias y obligaciones contractuales de cobertura a los operadores, por parte de la ANTV y las condiciones técnicas de transmisores y receptores de Televisión Digital Terrestre –TDT, a cargo de la CRC.

La Ley 1507 de 2012 determina que la ANTV debe coordinar con la ANE la gestión, administración y control del espectro radioeléctrico, y que la ANTV tiene la facultad para asignar las frecuencias que previamente haya atribuido la ANE para el servicio de televisión radiodifundida.

Es importante indicar que, tal como quedó establecido en el Acuerdo 002 de 2012 emitido por la extinta Comisión Nacional de Televisión –CNTV, a partir del 1º de enero de 2015 no se asignarán frecuencias para la radiodifusión de señales de televisión en tecnología analógica.

"¿La TV digital va a beneficiar al país?". "¿La TV digital va a llegar o va a tener competencia para llegar a cualquier lugar del país?"

Respuesta CRC/

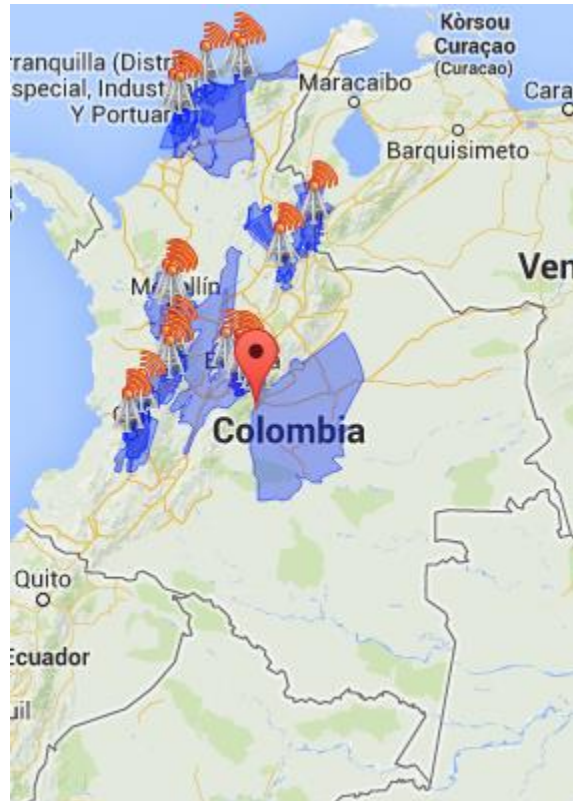
Frente a estas dos inquietudes, es preciso destacar que la digitalización de la TV ha permitido adelantar un uso espectral de mayor eficiencia que permite emisiones de múltiples canales en menores anchos de banda. Lo anterior puede resumirse en la comparación básica entre la emisión de señales analógicas y digitales de televisión por un mismo canal; en señal analógica se puede transmitir un único canal y en señal digital es posible transmitir varios canales a la vez en ese mismo canal. Estas transmisiones de televisión abierta radiodifundida digital terrestre se realizan sin costo alguno para los usuarios.

Es así como a la fecha se tienen emisiones por parte de los canales privados en DVB-T2 en diferentes ciudades tales como Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Ibagué, Neiva, Armenia, Manizales, Pereira, Cúcuta, Barranquilla, Cartagena y Santa Marta, entre otros, y sus zonas

La información de cobertura puede ser consultada en la página web <http://tdtcolombia.info/cobertura.htm> (ver gráfica siguiente).

En TDT también se pueden sintonizar gratis los canales NTN24, Señal Colombia, Señal Institucional, Canal Uno, los ocho canales regionales y el canal de audio Blu Radio. Esta oferta está siendo ampliada en cobertura y canales para las diferentes ciudades y regiones del país.

Para la situación particular del Mundial de Fútbol Brasil 2014, es importante indicar que quienes no tienen contratado un servicio de televisión por suscripción (cableoperador o tv satelital) o son clientes de un operador distinto a Directv, pueden ver el Mundial gratis y en alta definición por los canales abiertos de TDT de Caracol y RCN que han sido habilitados para tal fin.



"¿Está preparado el país para el apagón digital del 2019?"

Respuesta CRC/

En línea con lo establecido en el Acuerdo 002 de 2012 emitido por la Comisión Nacional de Televisión –CNTV, las emisiones de televisión abierta radiodifundida terrestre analógica cesarán el 31 de diciembre de 2019, no obstante, la CNTV o la entidad que haga sus veces, con base en análisis, desarrollos e implementaciones realizados podrán adelantar dicho plazo.

Con base en lo anteriormente indicado, se han adelantado las acciones correspondientes con el fin de cubrir el territorio nacional con la señal digital en modo tal que los porcentajes de cobertura lleguen a niveles similares a los de cobertura de señal de televisión abierta radiodifundida terrestre analógica. Dichos valores se establecieron también en el mencionado Acuerdo 002 de 2012

Documento Respuestas audiencia rendición de cuentas vigencia 2013	Cód. Proyecto:	Página 11 de 12
	Actualizado: 28/05/2014	Revisado por: Coordinación de atención al cliente

(Artículo 3066 de la Ley 1343 de 2010) anterior aplica para el operador público nacional, los operadores públicos regionales, los operadores nacionales privados, los operadores locales con ánimo de lucro y para los operadores locales sin ánimo de lucro.

Como se indicaba en una respuesta anterior, la información de cobertura puede ser consultada en la página web <http://tdtcolombia.info/cobertura.htm>, y en particular para RTVC -Señal Colombia Sistema de Medios Públicos- en la página web <http://tdt.sistemasenalcolombia.gov.co/cobertura-senal> entidad que adelanta la implementación de redes en diferentes puntos de la geografía nacional.

"En la zona fronteriza con Venezuela cuando no hay señal entra un operador del país, entra en Roaming y cobran tanto llamadas entrantes como salientes".

Respuesta CRC/

El Roaming inadvertido es una situación que ha afectado a los usuarios de la telefonía móvil celular que habitan zonas de frontera, en las cuales las señales de los operadores móviles de los países se encuentran activas y por ello un usuario puede inadvertidamente pasar de una celda del operador de su país a ser atendido por una celda de un operador del país vecino, generándose situaciones de facturación que dependen de los esquemas propios de cada país. Por ello se puede dar la situación reportada en el comentario respecto de cobros sobre llamadas salientes y entrantes, que en Colombia no se presentan (sólo se realiza cobro a quien genera la llamada).

Con el fin de mitigar y eliminar en máximo grado posible dicha situación de Roaming inadvertido, se adelantan acciones conjuntas en los diferentes países, las cuales dependen de las partes involucradas, es decir, de los operadores y de los gobiernos involucrados.

En el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011 se encuentran definidas las condiciones bajo las cuales se debe ofrecer y suministrar el servicio de Roaming Internacional para los usuarios de telefonía móvil de Colombia, en especial, las obligaciones de información previa, activación y uso, condiciones que han sido complementadas y actualizadas. La Resolución CRC 3066 de 2011 en su versión compilada y actualizada puede descargarse desde el enlace <http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=61450&download=Y>.

"¿Cuando hay Internet Claro con un módem para PC de mesa y recientemente hay otro PC y sólo tiene una entrada el módem, la norma qué dice? Quién debe asumir el cambio si tiene algún valor"

Respuesta CRC/

La prestación de servicios de Internet a través de módems que se interconectan con las redes de telefonía móvil, parte del principio en el cual el módem permite que la señal de datos del proveedor móvil pueda ser entregada a la entrada del equipo terminal PC para que permita realizar las actividades de conexión y acceso a la información de la fuente consultada. Lo anterior, implica que la interacción se da con un determinado equipo terminal y si se tiene un segundo equipo PC, el mismo no podría ser conectado al mismo tiempo por el mismo medio a Internet pues el módem sólo permite una conexión por vez. Es posible, dependiendo de las configuraciones y opciones de los equipos involucrados, que un equipo PC pueda actuar como puente para el segundo equipo, pero esto debe ser evaluado por una persona calificada y como se indicó, depende de los equipos involucrados. Otra opción es contratar otro servicio para el segundo equipo, si es que se requiere que ambos equipos tengan la opción de navegación por Internet en modo simultáneo.