



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Agenda Regulatoria 2016-2017

Coordinación de Relaciones de Gobierno
y Asesoría

Diciembre de 2015



vive digital
Colombia



www.crcom.gov.co

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCcol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCcol](https://www.instagram.com/CRCcol)

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. BASES PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE LA AGENDA REGULATORIA	5
3. PROYECTOS REGULATORIOS 2016 – 2017	10
4. PROYECTOS Y PLAZOS INDICATIVOS DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	12

Borrador Agenda Regulatoria 2016 – 2017	Cód. Proyecto: 12000-2-3	Página 2 de 15	
	Actualizado: 30/12/2015	Revisado por: Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 30/12/2015
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

AGENDA REGULATORIA 2016-2017

1. INTRODUCCIÓN

La publicación anual de la Agenda Regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) tiene como objeto dar a conocer la manera como la entidad responde a la dinámica del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y pone de presente a todos los agentes interesados la relevancia de los temas del quehacer regulatorio que en ella son incorporados. Por lo tanto, la CRC debe responder a los cambios del sector que regula mediante el ejercicio de las facultades que le han sido otorgadas y así contribuir con la consolidación de un entorno TIC competitivo, para beneficio de todos los usuarios.

De manera particular, la CRC acorde con lo establecido en el artículo 2.2.13.2.1. del Decreto 1078 de 2015 ¹ “*por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*”, tiene la obligación de definir una Agenda Regulatoria anual de carácter indicativo la cual contiene proyectos y actividades² que se han identificado como necesarios y determinantes en el cambiante escenario del sector. Es importante indicar que la planeación de la Agenda Regulatoria actual, para un período mayor a un año, contempla que algunos proyectos presentados en la Agenda Regulatoria 2015-2016 continúan en desarrollo en 2016 y por ello se incluyen en la primera parte de la relación de actividades a desarrollar.

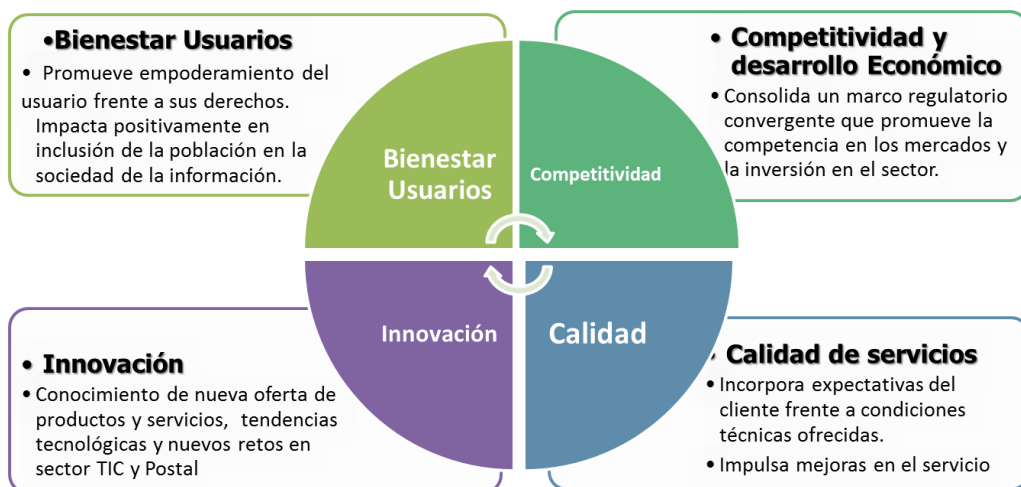
Es de anotar que los proyectos y estudios incorporados, se han enmarcado en los ejes temáticos identificados por la Comisión como estratégicos para su clasificación, correspondientes a: (i) Bienestar Usuario, (ii) Calidad de Servicio, (iii) Competitividad y Desarrollo Económico, e (iv) Innovación; tal como se indica en el siguiente gráfico.

¹ Decreto 2696 de 2004, artículo 6º.

² Los proyectos propuestos nacen de los análisis internos de la Comisión, de la información obtenida de estudios internacionales sobre las tendencias de los diversos sectores TIC, de las observaciones recibidas de agentes del sector en el marco de otras actividades de la CRC, así como de fuentes de información y suscripciones que tiene la Comisión.

Borrador Agenda Regulatoria 2016 – 2017	Cód. Proyecto: 12000-2-3	Página 3 de 15	
	Actualizado: 30/12/2015	Revisado por: Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 30/12/2015
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Gráfico No.1 Ejes Estratégicos CRC



En la sección 2 del presente documento se indican los aspectos jurídicos que facultan a la CRC, así como los lineamientos de política del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, esbozados en el "Plan Vive Digital 2014 -2018"³ y el enfoque del Plan Estratégico de la Entidad.

En la sección 3 se expone el listado de los proyectos que de manera primordial adelantará la CRC en el año 2016 y primer semestre de 2017, indicando en cada caso el trimestre en el cual se tiene previsto publicar el proyecto para comentarios del sector y el trimestre en el que se espera finalizar el proyecto, ya sea a través de una decisión regulatoria o de la publicación de un estudio en la materia. Estas fechas son carácter indicativo y atenderán a la dinámica misma de las actividades a ser adelantadas.

Como parte del proceso participativo de construcción de la Agenda Regulatoria, de acuerdo con el Decreto 1078 de 2015, artículo 2.2.13.2.2 se publicó la propuesta de Agenda Regulatoria 2016 - 2017⁴, y dentro del plazo establecido⁵, se recibieron comentarios y observaciones de los siguientes agentes del sector, presentados en orden alfabético:

³ <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-7080.html>

⁴ <https://www.crcm.gov.co/es/noticia/crc-presenta-proyecto-de-agenda-regulatoria-2016-2017>

⁵ Hasta el 17 de noviembre de 2015

Borrador Agenda Regulatoria 2016 – 2017		Cód. Proyecto: 12000-2-3		Página 4 de 15	
		Actualizado: 30/12/2015	Revisado por: Relaciones Gobierno y Asesoría		Fecha revisión: 30/12/2015
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015					

Remitente
ACIEM
AVANTEL
BT LATAM
CÁMARA Colombiana de Comercio Electrónico - CCCE
CISCO
COMCEL
DIRECTV
ETB
LEVEL 3
RAÚL PERILLA
TELEANTIOQUIA
TELEFÓNICA
TELMEX
TIGO-UNE
UFF MÓVIL

Finalmente, luego de revisar todos y cada uno de los diferentes aspectos indicados en los comentarios presentados por los diferentes agentes del sector frente a la propuesta de Agenda Regulatoria 2016-2017, la presente Agenda mantiene todos los proyectos y estudios propuestos inicialmente e incorpora ajustes en el cuadro de plazos indicativos de ejecución.

2. BASES PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE LA AGENDA REGULATORIA

El Plan Estratégico de la Entidad está enfocado en cumplir la misión definida a partir de las facultades legales que posee, y en concordancia con dicho plan, le permite plantear las actividades a desarrollar para los siguientes años que atiendan a las necesidades del sector. Dichas actividades se plasman en la propuesta de Agenda Regulatoria; la cual se presentó a comentarios para obtener aportes de los diferentes agentes, y de esa forma enriquecer los proyectos regulatorios propuestos en modo articulado con los cambios que presenta el entorno; así como estudiar tendencias que eventualmente requieran generar nueva regulación.

En línea con lo anteriormente indicado, se ha determinado como propósito superior de la Comisión el participar activamente para hacer de Colombia un modelo de Ecosistema Digital, dinámico, autorregulado, innovador y sostenible, que maximiza el bienestar social; y de manera particular ha planteado como su Visión que *“En el 2018, la CRC orientará las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema.”*

Borrador Agenda Regulatoria 2016 – 2017	Cód. Proyecto: 12000-2-3	Página 5 de 15	
	Actualizado: 30/12/2015	Revisado por: Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 30/12/2015
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

En ese sentido, el seguimiento del entorno que puede verse reflejado en el último Reporte de Industria TIC 2015⁶ publicado por la CRC, evidencia las condiciones de los diferentes servicios TIC, los mercados y actores relacionados, lo cual determina las necesidades regulatorias en el entorno nacional.

En el ámbito legal, se tiene que la Ley 1341 de 2009, o Ley TIC, establece en su artículo 19 que la Comisión de Regulación de Comunicaciones 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.

Por su parte, la Ley 1369 de 2009, asignó a su vez a la CRC funciones de regulación respecto de los servicios postales con el fin de promover la libre competencia para que los usuarios se beneficien de servicios eficientes. Dentro de las facultades, que se encuentran en paralelo con las de la Ley TIC, se destacan el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, los criterios de eficiencia, el régimen tarifario y la solución de controversias entre operadores postales.

Posteriormente, la Ley 1507 de 2012, mediante su artículo 12⁷, efectuó una distribución de las funciones en materia de regulación de servicios de televisión que estaban en cabeza de la anterior Comisión Nacional de Televisión –CNTV, dejando a la CRC la facultad de regulación de los servicios de televisión en cuanto a las mismas funciones que ejerce esta Comisión por mandato de la Ley 1341 de 2009 en relación con las redes y servicios de comunicaciones, y adicionalmente, se asignaron a la CRC algunas de las funciones atribuidas a la antes CNTV bajo la Ley 182 de 1995, en materia de clasificación de los servicios de televisión así como la regulación de las condiciones de operación y explotación del servicio de televisión, particularmente en materia de configuración técnica, gestión y calidad del servicio.

⁶ https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2015/Informes/Reporte_de_industria_2015_v2.pdf

⁷ **Artículo 12. Distribución de funciones en materia de regulación del servicio de televisión.** La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a que se refiere la Ley 1341 de 2009 ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le atribuye dicha Ley, las que asignaban a la Comisión Nacional de Televisión el Parágrafo del artículo 18, el literal a) del artículo 20, y el literal c) del artículo 5° de la Ley 182 de 1995, con excepción de los aspectos relacionados con la reglamentación contractual de cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada, y de los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, que corresponderán a la ANTV. En particular, la CRC tendrá la función de establecer las prohibiciones a que se refiere el artículo 53 de la Ley 182 de 1995, salvo cuando se relacionen con conductas que atenten contra el pluralismo informativo, caso en el cual tales prohibiciones serán establecidas por la ANTV.

Para el caso de los operadores del servicio de televisión, el Fondo para el Desarrollo de la Televisión y los Contenidos transferirá a la CRC el equivalente a la contribución por regulación a que se refieren el artículo 24 de la Ley 1341 de 2009 y artículo 11 de la Ley 1369 del mismo año, o las normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan.

Borrador Agenda Regulatoria 2016 – 2017	Cód. Proyecto: 12000-2-3	Página 6 de 15	
	Actualizado: 30/12/2015	Revisado por: Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 30/12/2015
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Finalmente, es importante tener en cuenta que en junio de 2015 fue expedida la Ley 1753 del 2015, por la cual se adoptó el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. Dentro de las disposiciones adoptadas, a continuación se indican los artículos con incidencia directa en el quehacer de la Comisión:

Artículos	Temáticas	Actividades relacionadas
40	Definición de una senda de banda ancha regulatoria	La CRC está adelantado un proyecto regulatorio en este sentido, para la nueva definición regulatoria de la velocidad de referencia para banda ancha.
47	Servidumbres para garantizar el servicio de comunicación	Conocer y decidir respecto de las actuaciones administrativas de imposición de servidumbres sobre predios.
193	Acceso a las TIC y despliegue de infraestructura	Dentro de los proyectos que la CRC está adelantando, se encuentran proyectos que promueven el despliegue de infraestructura. Se adelanta la constatación de barreras al despliegue, y elaboración de conceptos a autoridades territoriales con recomendaciones para su remoción.
194 literales b y d	Expansión de las telecomunicaciones sociales y mejoramiento de la calidad de los servicios TIC	Respecto del literal b), adelantar asesoría a MINTIC sobre Subsidios de servicios, según se requiera. En relación con el literal d), adelantar análisis de inversiones, de acuerdo con la reglamentación que se defina, en relación con las obligaciones de hacer respecto como contraprestación del espectro radioeléctrico.
195	Planes regionales de tecnologías de la información y las comunicaciones	Evaluación del cumplimiento del código de buenas prácticas, según los planes regionales TIC identificados por el Ministerio TIC.

Es importante mencionar que en atención a lo dispuesto en el mencionado Plan, se han adelantado las revisiones y actividades correspondientes a la Comisión, con el fin de articular las actividades en desarrollo y aquellas futuras, con dichos lineamientos.

Además de los artículos antes citados, deben analizarse también aquellos aspectos que están contenidos en el documento de bases del Plan Nacional de Desarrollo, los cuales contemplan aspectos relacionados con la CRC, así:

Tema	Bases del PND	Actividades relacionadas
Calidad y velocidad de internet Página 99, 111	Se señala que para lograr el adecuado desempeño de las aplicaciones de última generación, se revisarán las condiciones de calidad en materia de velocidad de Internet y se establecerá una regla para el aumento de la	Quedó contemplado en el Art. 40 velocidad de banda ancha, la CRC está adelantado un proyecto regulatorio en este sentido.

	definición mínima regulatoria de banda ancha.	
Economía del internet Página 99, 111	En las bases se señala que para el mejoramiento y actualización del marco regulatorio, se continuará consolidando un marco regulatorio, normativo e institucional convergente que responda a las nuevas realidades tecnológicas y de mercado. De esta manera, y como preparación del ingreso de Colombia a la OCDE, se avanzará en el desarrollo de un marco regulatorio de TIC de clase mundial que incluya, además, los elementos necesarios para atender los retos de la economía del Internet.	La Economía Digital se convierte en impulsor en la generación de nuevos servicios en todos los sectores productivos del país. La CRC publicará en el primer trimestre de 2016, el estudio del estado de Colombia en la materia.
Promoción a la demanda de ancho de banda nacional Página 112	Las bases para el Plan contemplan la promoción de instalación de puntos IXP, con el fin de crear ancho de banda nacional que complemente el internacional, y el intercambio eficiente de tráfico	Con el fomento y la promoción de nuevos puntos de intercambio de Internet (IXP), se busca no solo aumentar el ancho de banda, sino también promover un intercambio de tráfico más eficiente, lo cual en principio generará la elaboración de nuevos contenidos digitales estableciendo un marco más amplio en los servicios ofrecidos ⁸ . En este sentido, se está adelantando el proyecto relacionado con el análisis de condiciones eficientes de gestión de tráfico en Internet, incluido el análisis de los IXP.

Es importante mencionar que en atención a lo dispuesto en el mencionado Plan, se han adelantado las revisiones y actividades correspondientes a la Comisión, con el fin de articular las actividades en desarrollo y aquellas futuras, con dichos lineamientos. De manera específica se han contemplado estudios en materia de intercambio eficiente de tráfico en Internet, la promoción del despliegue de infraestructura y el avance de la Economía Digital en el país.

Ahora bien, la política sectorial es definida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entidad que ha plasmado el plan estratégico sectorial a través del Plan Vive Digital, el cual cuenta con una segunda versión para el período 2014-2018⁹, e incluye dos grandes objetivos: Ser líderes mundiales en el desarrollo de aplicaciones sociales dirigidas a los más pobres¹⁰; y ser el

⁸ Documento "Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018" - Pg. 112/781
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Bases%20Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo%202014-2018.pdf>

⁹ <http://www.mintic.gov.co/porta/vivedigital/612/w3-channel.html>

¹⁰ "Vive Digital 2014- 2018: la herramienta para crear empleo y erradicar la pobreza" -
<http://www.mintic.gov.co/porta/604/w3-article-7388.html>

Gobierno más eficiente y más transparente gracias a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-.

A continuación, se precisan las temáticas del Plan Vive Digital en las que tiene injerencia la CRC, las cuales se encuentran en los ejes de servicios y aplicaciones:



De otro lado, parte el ejercicio de construcción de la Agenda Regulatoria contempla una revisión del contexto internacional con el fin de determinar las tendencias mundiales en temas de regulación y temáticas TIC relevantes en los organismos internacionales, para poder contrastarlas con el contexto colombiano.

En el marco del análisis internacional que fue publicado en detalle en el borrador¹¹ de Agenda Regulatoria, se validaron las agendas regulatorias de Australia, Chile, España, Estados Unidos, Irlanda, México y Reino Unido, así como las tendencias de los principales organismos multilaterales: Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, Unión Postal Universal - UPU, Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos – OCDE, la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones – CITEI, observándose que los diferentes proyectos propuestos por la CRC, se encuentran alineados con las tendencias internacionales.

También se pudo observar como la CRC ha venido adelantando aspectos que son relevantes en las temáticas actualmente en desarrollo en diferentes organismos internacionales. De igual manera,

¹¹ <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Borrador%20AR%202016-2017%2030OCT2015%20publicar.pdf>

Borrador Agenda Regulatoria 2016 – 2017	Cód. Proyecto: 12000-2-3	Página 9 de 15	
	Actualizado: 30/12/2015	Revisado por: Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 30/12/2015
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ... Fecha de vigencia: 15/01/2015			

algunas de las temáticas abordadas por reguladores de otros países contemplan aspectos ya analizados por la CRC o que están en ejecución, lo que muestra la coherencia de la evolución del sector TIC fuertemente globalizado.

3. PROYECTOS REGULATORIOS 2016 – 2017

La Agenda Regulatoria adoptada en Diciembre de 2014 ya contemplaba un plazo de ejecución de un año y medio, iniciando en enero de 2015 y culminando en el primer semestre de 2016. Adicionalmente, como se indicó anteriormente, el 21 de octubre de 2015, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 2.2.13.2.1. y siguientes del Decreto 1078 de 2015, fue aprobada la modificación de la Agenda Regulatoria 2015-2016 para el mismo periodo antes indicado.

De acuerdo con la última versión de Agenda Regulatoria 2015, se tiene programado que un total de catorce (14) proyectos culminen en 2016, razón por la cual se incorporan tales proyectos dentro de la Agenda Regulatoria de 2016 – 2017, dando así continuidad a su ejecución y se adicionan proyectos que se han identificado necesarios para complementar los proyectos en desarrollo o que abordan nuevas temáticas evidenciadas por la Comisión para adelantar estudios y proyectos relacionados y articulados con las mismas.

Entre el 3 y el 17 de noviembre de 2015, se recibieron los diferentes comentarios del sector sobre el borrador de agenda publicado el 30 de octubre de 2015, los cuales indagaban sobre proyectos en curso, proponían temáticas nuevas y sugerían modificar el alcance de algunas temáticas propuestas, e inclusive la eliminación de las mismas. En la página web de la CRC pueden consultarse en detalle cada uno de los comentarios recibidos, así como el documento de respuestas a cada uno de ellos, que se publica junto con la última versión de este documento. Es importante destacar que de manera complementaria y en consonancia con los comentarios recibidos, la CRC adelantó una revisión del objetivo de cada proyecto, así como de los plazos previstos para su desarrollo. Esto con el fin de suministrar mayor claridad sobre el interés del regulador en cada iniciativa, así como también distribuir de manera coordinada los plazos de ejecución de los diferentes proyectos dentro del periodo de planeación, especialmente en aquellos proyectos que tienen incidencia sobre un mismo mercado.

En síntesis, luego de revisar todos y cada uno de los diferentes aspectos indicados en los comentarios presentados por los diferentes agentes del sector interesados en la temática publicada, la Agenda Regulatoria 2016-2017 se ajusta en lo pertinente en los plazos de ejecución de los diferentes proyectos o estudios.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con base en las competencias legales que tiene la CRC, los lineamientos de política incluidas en el Plan Vive Digital 2014-2018, las recomendaciones OCDE, la revisión internacional y el plan estratégico institucional, a continuación se listan los proyectos y

Borrador Agenda Regulatoria 2016 – 2017		Cód. Proyecto: 12000-2-3		Página 10 de 15	
		Actualizado: 30/12/2015	Revisado por: Relaciones Gobierno y Asesoría		Fecha revisión: 30/12/2015
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015					

estudios que se propone conformarán la Agenda Regulatoria de la CRC para el periodo 2016 – 2017 distribuidos en los cuatro ejes propuestos.

5.1 Bienestar Usuario

<p>Bienestar Usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones, incluyendo mecanismos alternativos de solución de conflictos •Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones •Revisión integral del RPU de servicios de postales •Revisión tarifas servicios postales de pago • Nuevas medidas para identificación y control de equipos terminales móviles
---------------------------	---

5.2 Calidad de Servicio

<p>Calidad de Servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Revisión integral del Régimen de Calidad TIC •Definición regulatoria de Banda Ancha
-----------------------------	---

5.3 Competitividad y Desarrollo Económico

Competitividad y Desarrollo Económico

- Revisión metodología para definición mercados relevantes
- Revisión mercado datos/acceso a Internet fijo
- Revisión del Mercado Portador
- **Revisión de mercados de servicios móviles**
- **Revisión del esquema de prestación de servicios fijos a nivel minorista y mayorista**
- Compartición de infraestructura para TV radiodifundida y revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos de redes TIC
- Portabilidad numérica fija
- Promover reglas unificadas para el despliegue de infraestructura a nivel nacional
- **Revisión de condiciones para el Roaming Automático Nacional**
- **Segunda fase - Servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente - Revisión para TV cerrada**

5.4 Innovación

Innovación

- Entorno Digital: i) Estudio de condiciones regulatorias para promover contenidos y aplicaciones (Internet de las Cosas), y ii) **Estudio sobre servicios OTT**
- **Acompañamiento interinstitucional en Entorno Digital Seguro- Implementación medidas CONPES**
- **Estudio roaming internacional**
- **Revisión de condiciones regulatorias para la promoción del comercio electrónico**

4. PROYECTOS Y PLAZOS INDICATIVOS DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

A continuación se indican los periodos en que se ha planeado ejecutar los proyectos que desarrollará la CRC en el año 2016 y primer semestre del año 2017. Para cada proyecto o estudio, se incluye el objetivo general, se indica el trimestre en que se prevé iniciar la discusión sectorial y el trimestre en el que se estima finalizar el proyecto regulatorio o estudio.

Borrador Agenda Regulatoria 2016 – 2017	Cód. Proyecto: 12000-2-3	Página 12 de 15	
	Actualizado: 30/12/2015	Revisado por: Relaciones Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 30/12/2015
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ... Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Convenciones

Publicación de propuesta regulatoria	
Etapa decisión regulatoria	
Actividad Continua/ Estudio	

Eje	Proyecto		2016				2017	
			IT	IIT	IIIT	IVT	IT	IIT
Bienestar usuarios	Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones	Modificar en cuanto su estructura y contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, estableciendo de esta forma un régimen convergente que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión; el cual partiendo de criterios de simplicidad y claridad permita el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y los operadores; genere medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre armonizado con la normatividad vigente.						
	Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones	Construir un documento legal en la forma de contrato, con el objetivo de que éste se convierta en una verdadera herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios de internet, televisión, internet residencial y telefonía fija.						
	Revisión integral del RPU de servicios postales	Modificar en cuanto a su estructura y contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales, teniendo en cuenta que debe ser de fácil comprensión y aplicación por parte de los usuarios, lo cual también deberá verse reflejado en toda la información que le sea suministrada a éstos.						
	Revisión tarifas servicios postales de pago	Realizar un análisis del mercado de servicios postales de pago y establecer, de ser necesario, medidas regulatorias para desarrollar un servicio postal de pago eficiente y competitivo, entre ellas, definir la necesidad de regular las tarifas del servicio postal de pago que beneficien a los usuarios. De igual forma con las nuevas condiciones del mercado y con la entrada de nuevos operadores postales de pago se busca profundizar en el análisis del mercado de servicios de pago en general y de los servicios postales de pago (giros postales) en particular, así como definir, desde el punto de vista regulatorio, las condiciones jurídicas, técnicas y económicas de prestación de estos servicios.						
	Nuevas medidas para identificación y control de equipos terminales móviles (combatir hurto)	Actualizar y revisar las condiciones y reglas de operatividad de las bases de datos positiva y negativa previstas en la Resolución CRC 3128 de 2011, así como los procedimientos de cara al usuario en relación con nuevas medidas para identificación y control de equipos terminales móviles.						
Calidad servicios	Revisión integral del Régimen de Calidad TIC	El objetivo general de este proyecto consiste en actualizar y complementar el régimen de calidad en servicios de telecomunicaciones para contribuir a solucionar las problemáticas identificadas. En el marco de lo anterior, se prevé analizar los actuales indicadores y las obligaciones regulatorias en materia de calidad del servicio que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, a fin de que esto sirva como base en la definición de un nuevo modelo de medición de calidad basada en la experiencia del usuario.						
	Definición regulatoria de Banda Ancha	Estudiar las condiciones para determinar el establecer una senda de crecimiento para la definición regulatoria de banda ancha a largo plazo.						

Eje	Proyecto	2016				2017	
		I T	II T	III T	IV T	I T	II T
Competitividad y desarrollo Económico	Revisión metodología para definición mercados relevantes						
	Revisión mercado datos/acceso a Internet fijo						
	Revisión del Mercado Portador						
	Revisión de mercados de servicios móviles						
	Revisión del esquema de prestación de servicios fijos a nivel minorista y mayorista						
	Compartición de infraestructura y revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos de redes TIC						
	Portabilidad numérica fija						
	Promover reglas unificadas para el despliegue de infraestructura a nivel nacional						

Eje	Proyecto		2016				2017	
			I T	II T	III T	IV T	I T	II T
	Revisión de condiciones para el Roaming Automático Nacional	Evaluar las condiciones regulatorias actuales en materia de provisión de Roaming Automático Nacional, a fin de determinar la potencial necesidad de efectuar precisiones y modificaciones sobre la misma.						
	Segunda fase de revisión mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente	Estudiar y analizar el estado de la competencia en el mercado de distribución minorista de contenido con especial énfasis en los proveedores de TV Paga. Para tal fin, se analizará el perfil de los proveedores, número de suscriptores, número de canales lineales, cantidad de programación no lineal ofrecida, el empaquetamiento de servicios audiovisuales con servicios de banda ancha y voz, y por último las problemáticas que pudieran aquejar a este tipo de proveedores, tales como la competencia desleal, la piratería, el robo de señales, y el subreporte, entre otros.						
Innovación	Entorno Digital	Estudio de condiciones regulatorias para promover contenidos y aplicaciones						
		Estudio sobre servicios OTT						
	Acompañamiento interinstitucional en materia de Entorno Digital Seguro	Apoyar la actualización de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad y Ciberdefensa, en el nuevo contexto de un Entorno Digital Seguro desde el ámbito de competencias de la CRC, mediante la participación activa en las mesas de trabajo lideradas por MinDefensa y MinTIC, y adelantar las tareas que sean definidas en el nuevo CONPES que trate dichos aspectos.						
	Estudio Roaming internacional	Evaluar las condiciones de prestación de los servicios de Roaming internacional y adelantar acuerdos bilaterales así como la revisión de posibles medidas adicionales en línea con las recomendaciones de la OCDE sobre la materia.						
	Revisión de condiciones regulatorias para la promoción del comercio electrónico	Establecer medidas regulatorias para promover el desarrollo del comercio electrónico del país, teniendo en cuenta las condiciones de los servicios postales que sirven de soporte.						