

Consulta del Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR) acerca de la promoción de la aceptación y el uso generalizado de aplicaciones y servicios móviles a través de una regulación adaptada

Contribución de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) de Colombia

Promoción de la aceptación y el uso generalizado de aplicaciones y servicios móviles a través de una regulación adaptada.

Políticas dinámicas y medidas reglamentarias innovadoras:

- Estimulación de la demanda: sensibilizar acerca del potencial de los servicios-m y las aplicaciones-m para lograr oportunidades socioeconómicas a través de la habilitación de los ciudadanos.

Dentro del Plan Vive Digital 2014-2018 se tienen como grandes objetivos¹, los dos siguientes:

- i) Ser líderes mundiales en el desarrollo de aplicaciones sociales dirigidas a los más pobres, lo cual ayudará a incrementar la productividad y la calidad de vida en sectores como la agricultura, la educación y la salud.
 - ii) Ser el Gobierno más eficiente y más transparente gracias a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-; seguir avanzando en la apropiación, masificación y uso de las TIC, para que todos los ciudadanos logren entrar al mundo digital. Esto requerirá de la formación y aumento en el número de profesionales, técnicos y tecnólogos especializados en materias relacionadas con las TIC.
- Facilitar la utilización, la disponibilidad y el acceso: definir medidas políticas, reglamentarias e industriales para eliminar las barreras técnicas y reglamentarias y fomentar el acceso, desarrollo y aceptación de las aplicaciones-m y los servicios-m.

La CRC expidió, mediante la Resolución CRC 3101 de 2011, el régimen de acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones² en un ambiente de convergencia tecnológica, que establece un marco de referencia para facilitar las relaciones entre los diferentes proveedores de redes y servicios de comunicaciones, así como con los proveedores de contenidos y aplicaciones.

El mencionado régimen aplica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y a aquellos proveedores que hacen uso de dichas redes, ya sea a través del acceso y/o la interconexión, para prestar servicios de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1341 de

¹ Plan Vive Digital 2014-2018 - <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-7080.html>

² Resolución CRC 3101 de 2011 - <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00003101.pdf>

2009³. Las disposiciones de dicha resolución no se aplican a las redes de telecomunicaciones que no se utilicen para suministrar servicios al público.

Así mismo, en la Agenda Regulatoria de la CRC para el período 2015-2016⁴ se tiene establecido adelantar un proyecto para promover reglas unificadas para facilitar el despliegue de infraestructura a nivel nacional. Para ello, se adelantarán acciones para coordinar actividades con las autoridades municipales encargadas de expedir las autorizaciones relativas a instalación de infraestructura de telecomunicaciones.

- Protección de los usuarios y proveedores: definir medidas para garantizar la facilidad de uso, la seguridad, la privacidad y la confianza, así como una protección básica para la utilización de los servicios y aplicaciones-m, teniendo en cuenta su naturaleza transnacional.

En la Agenda Regulatoria de la CRC para el período 2015-2016 se ha considerado modificar, en cuanto a su estructura y contenido, el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones⁵, de manera que se adopte un régimen convergente que atienda a las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión; y que a partir 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, fortalezca así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre armonizado con la normatividad vigente.

El ejercicio de los derechos de los usuarios depende fundamentalmente del conjunto de información que éste posee y utiliza. Esta Comisión recientemente ha reorientado su estrategia regulatoria para que se presenten las mayores y mejores ofertas del mercado en términos de servicios y tarifas, para que estas sean recibidas y comprendidas por todos los segmentos poblacionales y, por ende, el usuario pueda adoptar las decisiones más adecuadas para satisfacer sus necesidades, en un entorno que le permita que sus decisiones estén menos sujetas al comportamiento heurístico o a los sesgos de selección que promueven los mercados. Para conseguir este propósito, se ha hecho uso de herramientas tales como (i) el método Siegel de simplificación, basado en los conceptos de empatía, destilación y claridad; (ii) psicología del consumidor y economía del comportamiento y; (iii) técnicas de comunicación visual y diseño.

Esta Comisión ha considerado que, en términos generales, el derecho a la información implica en su núcleo más fundamental, el derecho a entender, el cual atiende no sólo a que al usuario se le entregue toda la información requerida, sino que dicha información sea transmitida en un

³ Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones. <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3707.html>

⁴ https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2014/Actividades_Regulatorias/Agenda2015/AR2015-2016.pdf

⁵ https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Normatividad/Normas_Actualizadas/Res_3066_11_Act_4625.pdf

Síganos en:

lenguaje y un formato inteligible que contribuya en efecto a la toma de decisiones dotadas de mayor racionalidad.

En este orden de ideas, se han centrado los esfuerzos en materia de protección de usuarios en proyectos como (i) la revisión integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios; (ii) la simplificación de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones; (iii) la adopción de mecanismos alternativos de solución de conflictos; (iv) el estudio de los efectos de la regulación de protección al usuario y; (v) el fortalecimiento del portal de usuarios de la CRC para la presentación de peticiones, quejas y recursos, así como la comparación de tarifas de servicios.

Tomando en consideración la seguridad, la CRC realizará un trabajo articulado con las demás Entidades que están involucradas en la definición y ejecución de la nueva estrategia de nacional de Ciberseguridad y Ciberdefensa para el país, teniendo en cuenta lineamientos y recomendaciones de las mejores prácticas internacionales en la materia, para que se incorporen medidas al marco regulatorio actual.

- Cometidos de las partes interesadas: definir las funciones y responsabilidades del gobierno, el organismo regulador de las telecomunicaciones/TIC, la industria y los consumidores para facilitar y estimular la aceptación y utilización de manera estable y segura.

La Ley de TIC atribuye a la CRC funciones de regulación de los mercados de las redes y servicios de comunicaciones, como son, entre otros, la provisión de contenidos y aplicaciones, y todos los servicios que puedan enmarcarse dentro de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Por ello, le atribuyó, dentro de sus funciones:

- Establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios.
- Promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales, según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existencia de una falla en el mercado.
- Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión, así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo
- El régimen de acceso y uso de redes.
- Los parámetros de calidad de los servicios.
- Los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información.

Síguenos en:

- Solución de controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones.
- Regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones, con excepción de las redes destinadas principalmente para servicios de televisión y radiodifusión sonora, hacia una regulación por mercados, entre otros.

De otra parte, desde la Presidencia de la República⁶ se ha establecido, en conjunto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Plan Vive Digital II (2014-2018), el cual comprende:

- Diseño y desarrollo de aplicaciones para agricultura, salud y educación
- Proyectos de negocios basados en TIC
- Eficiencia y transparencia TIC
- Justicia digital

⁶ http://wp.presidencia.gov.co/Noticias/2014/Septiembre/Paginas/20140905_9-Presidente-Santos-anuncia-retos-del-Plan-Vive-Digital-para-los-proximos-cuatro-anos.aspx

Síguenos en: