

Area	Eje temático	Subtema	Identificar Resolución o Trámite	Pertinencia de la Norma o Trámite	Aspectos por Mejorar	Propuesta de Adecuación	Efecto Esperado de la Propuesta
Tramites ante la CRC	Regulación de Mercados y promoción de la competencia	Homologación de Equipos Terminales	Homologación de Equipos Terminal/Resolución 1672 de 2006	Promover la disponibilidad de equipos terminales de última tecnología. Facilitar la adopción tecnológica	Aceptar diferentes normas de Radiación de carácter internacional en la homologación de equipos terminales	Aceptar otros estándares de certificación de radiaciones diferentes al IEEE, como por ejemplo ANSI, IEC, FCC y de cualquier otro organismo de reconocimiento mundial	Facilitar y agilizar el proceso de homologación de terminales lo cual permite un mejor tiempo al mercado (Facilitar la comercialización y distribución ) y por ende mayor diversidad de opciones para los usuarios.
Tramites ante la CRC	Otros/homologación de terminales	Homologación de Equipos Terminales	Resolución CRC 1672	Obliga a los operadores a homologar terminales celulares - PCS y otros ante la CRC	Eliminar este tramite	Expedir resolución en la cual se indique que cualquier equipo terminal móvil debe estar homologado por al menos un organismo de homologación internacional de un listado de organismos de homologación en el mundo previamente seleccionado por la CRC. Corresponderá SIC velar que los equipos que se comercien en el sector sean los que estén homologados por alguno de los organismos incluidos en la Resolución.	Eliminar un trámite adicional para los operadores
Tramites ante la CRC	Gestión de Recursos de Identificación	Recursos para proveedores TIC	Resolución CRT 2028 de 2008	Pertinente pero es posible depurar los requisitos para zonas donde el operador ya ofrece el servicio.	Simplificar los requisitos de asignación para las solicitudes posteriores a la primera vez; correspondientes a requerimientos para incrementar capacidad en un mercado ya operativo.	Eliminar documento requerido de estudio de mercado y cronograma, para las solicitudes que no corresponden a la primera vez.	Poder revisar con mayor rapidez los errores del archivo excel y evitar cargarlo repetidas veces en SIUST.
Resoluciones de Carácter General	Calidad del servicio de telecomunicaciones	Metodologías de medición	Resolución 3067 de 2011. Artículo 3.1	No pertinente	Remisión por parte de los proveedores de redes y servicio, a la Superintendencia de Industria y Comercio y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de planes trimestrales para garantizar la calidad de las comunicaciones de voz a través de redes móviles.	Suprimir el reporte de esta información a la Superintendencia de Industria y Comercio, por cuanto corresponde a Mintic la verificación de su cumplimiento.	Economía de recursos para el operador y precisión en funciones a cargo de los organismos del Estado.
Resoluciones de Carácter General	Despliegue y Compartición de Infraestructura	Uso y Arrendamiento de infraestructura soporte	CRC-4245	Es pertinente pero se debe ajustar	Marcaación de elementos	Cuando por la concurrencia de cables y dispositivos de un mismo operador en el mismo punto, optimizar las marcamaciones, garantizando la completa identificación de la red por parte del PI. Eliminar la posibilidad del PI de retirar infraestructura no marcada máxime cuando no se han resuelto solicitudes de modificación de plazo para marcaación.	Se evita marcamaciones excesivas y se reduce la contaminación visual
Resoluciones de Carácter General	Despliegue y Compartición de Infraestructura	Uso y Arrendamiento de infraestructura soporte	Artículo 10. Resolución CRC 4245/13	Es pertinente pero se debe ajustar	Financiación de equipos, obras u otros elementos, para adecuar la infraestructura eléctrica	Si el elemento de infraestructura objeto de compartición, debe reportenciarse o cambiarse, lo debe asumir el PI	El activo es del PI y él vía lo que le ingresa por arriendo, recupera la inversión por la reportenciación y puede quedar con la posibilidad de explotar más tal activo.
Resoluciones de Carácter General	Despliegue y Compartición de Infraestructura	Uso y Arrendamiento de infraestructura soporte	Resolución CREG 63/2013, Artículo 7	Es pertinente pero se debe ajustar	Plazo para dar respuesta a las factibilidades	Para un mercado tan dinámico como las telecomunicaciones, 30 días es mucho tiempo; debe reconsiderarse, dependiendo del tamaño del proyecto	Poder de manera oportuna satisfacer las necesidades de los clientes
Resoluciones de Carácter General	Despliegue y Compartición de Infraestructura	Uso y Arrendamiento de infraestructura soporte	Artículo 10. Resolución CRC 4245/13	Es pertinente pero se debe ajustar	Tarifas para pagos mensuales	No está de forma explícita, que cuando se dan pagos mensuales la tarifa es diferente, por tanto los PI tomam el valor que aparece en la resolución, que es para pagos anuales.	Ajustar la tarifa al valor que realmente es para cuando los pagos son por mensualidad, sea esta antiicpada o vencida.
Resoluciones de Carácter General	Despliegue y Compartición de Infraestructura	Uso y Arrendamiento de infraestructura soporte	Artículo 10. Resolución CRC 4245/13	No se establecen parámetros para precios de elementos diferentes a cables.	Tarifas de elementos diferentes a cables, apoyados directamente sobre el poste	Poder tener parámetros para la estimación de la tarifa de elementos distintos a cables, ya que el PI puede abusar, dado que se le dio libertad para definir esos precios(parámetros como tamaño del elemento, peso del elemento, apoyado directamente sobre el poste, apoyado en el vano, entre otros)	Esta definición permite ajustar los valores de costeo de la infraestructura del PT, porque para despliegues masivos esta variable se vuelve considerable.
Resoluciones de Carácter General	Despliegue y Compartición de Infraestructura	Uso y Arrendamiento de infraestructura soporte	Artículo 10. Resolución CRC 4245/13	Permitir una instalación eficiente de redes de telecomunicaciones, porque cuando se cobra por elementos adicionales se incrementa el costo de instalación.	Claridad sobre forma de cálculo de tarifas	Aclarar que la fijación de la tarifa se realiza con la metodología dispuesta y los valores de cada relación de infraestructura.	Lo anterior, porque los PI han interpretado que siempre se aplican los topes y no aceptan en muchos casos aplicar la metodología.
Resoluciones de Carácter General	Despliegue y Compartición de Infraestructura	Uso y Arrendamiento de infraestructura soporte	Artículo 10. Resolución CRC 4245/13	Permitir que los costos asociados al PI sean asumidos por éste	Cobro por los estudios de factibilidad	Que quede explícito la pertinencia de que el PT pague por los estudios de factibilidad de uso de la infraestructura del PI; se pudiera pensar que el costo de tal actividad hace parte de los costos de AOM	Esta definición permite ajustar los valores de costeo de la infraestructura del PT, porque para despliegues masivos esta variable se vuelve considerable.

Resoluciones de Carácter General	Despliegue y Compartición de Infraestructura	Condiciones técnicas para la instalación de redes en la infraestructura de energía	Considerar Resolución CREG 63	Competencia de la CRC para regular aspectos que inciden en el despliegue de infraestructura	CRC y proveedores de telecomunicaciones deben poder acordar las prácticas de instalación de redes, considerando también las prácticas actuales, la eficiencia así como la seguridad de redes.	Modificación de propuesta de condiciones técnicas presentada por CREG al sector, con base a los acuerdos que se realicen en mesas de trabajo conjuntas entre CREG, CRC, proveedores de telecomunicaciones y entidades técnicas relacionadas. Dichas condiciones sólo deben aplicar para redes a instalar a los 6 meses después de su entrada en vigencia	Eficiencia en la instalación de redes de telecomunicaciones, y que no se apliquen condiciones que afecten la operatividad y masificación de servicios.
Tramites ante la ANE	Despliegue y Compartición de Infraestructura	Otro: Permisos uso del espectro	Resolucion 2118 de 2011 Selección Objetiva de Requisitos	Es pertinente pero se debe ajustar	Agilidad y requisitos para el despliegue de radioenlaces	Previa presentación del estudio de interferencias y la entrega del Formato Básico de la Solicitud, los operadores deberán poder desplegar los radioenlaces, y después de un período máximo no superior a un mes el operador debería entregar el resto de los formatos ( descripción de Redes, Equipos, Cubrimiento y Enlace).	Facilitar y agilizar los procesos de asignación de permisos para el uso del espectro, garantizando libre competencia
Resoluciones de carácter general	Protección de usuarios	Simplificación del contenido.	Titulo I, Capitulo I, Articulo 13 de la Resolución 3066.	* Resolución 3066, artículo 7 - Protección del medio ambiente. * Resolución 3066, artículo 6 - Principio de información. * Resolución 3066, artículo 11, literal 11.1 - Entrega del contrato. * Promoción de las TIC como herraminta de información.	Realizar la simplificación del contenido del contrato de prestación de servicios de comunicaciones. Promover la utilización de medios electrónicos para la entrega de los contratos, para los casos donde el cliente adquiera una BA que sea este el medio para la entrega de la información.	Suprimir tanta información de que trata la norma, dejando solo aquellos aspectos claves relevantes para la prestación del servicio de comunicaciones. Que para los clientes de Internet sólo exista la posibilidad de acceder a la copia de los contratos en forma virtual y para los de voz sea opcional en medio físico o virtual.	Mayor claridad y entendimiento por parte de los clientes. Promoción de las TIC para una adopción adecuada y que adiconamente nos ayude al cuidado del medio ambiente.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Terminación de contrato de manera unilateral.	Capitulo VI, Artículo 66 de la Resolución 3066. ARTÍCULO 66.	La norma para tener una mayor claridad para el usuario debería informarle las causales que desde la regulación permitirían la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor.	Claridad e información a los usuarios.	Artículo 66. Terminación del Contrato. (...) PARÁGRAFO 4: Los proveedores de comunicaciones podrán terminar el contrato de prestación del servicio, por mandato del Ministerio de las TICs ante la necesidad de recuperar recursos del estado o reconfigurar el mercado, o por mandato de autoridad competente, así mismo cuando por condiciones técnicas no sea posible prestar el servicio con calidad.	Hacer mas clara la regulación y considerar aspectos que permita evitar conflictos entre los usuarios y los proveedores por desconocimiento de aspectos centrales de la prestación del servicio.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Libre elección de los arboles de IVR.	Artículo 45 y 46 RPU	1. tener la opción quejas como primera opción, ha generado que muchos usuarios que realmente requieren otro tramite, acuda a esta por ser la primera originando reprocesos como transferencias. 2.Incremento costos de atención. 3. Espera en la atención.	Permitir que los proveedores puedan definir su árbol de IVR de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Esto permitirá una mayor flexibilidad y respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios.	En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el proveedor reciba, atienda, tramite y responda las PQR, así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas y, en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. La opción relacionada con las QUEJAS, en todo caso, debe encontrarse entre las tres primera del menú. La información suministrada a través de dicho mecanismo, hace responsable por lo allí manifestado al proveedor, el cual no podrá excusarse en el error de los funcionarios que atienden la línea y, por tanto, se obliga frente al usuario respecto de la información que suministre. Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios el número telefónico correspondiente a la línea gratuita de atención al usuario, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución. En cuanto a las condiciones pactadas en forma verbal, las mismas serán confirmadas por escrito al usuario que celebró el contrato en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, a través del medio que éste elija. El usuario que celebró el contrato podrá presentar objeciones a las mismas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su notificación. PARÁGRAFO: Los proveedores deben mantener disponible para consulta por parte de los usuarios, en cualquier momento, grabaciones de las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, así como de las correspondientes respuestas dadas a sus PQRs a través de la línea gratuita de atención al usuario, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de notificación de la respuesta definitiva de la PQR.	1. Permitirá que los proveedores respondan de forma oportuna a las necesidades de los usuarios, a partir de la identificación de los motivos principales por los cuales los usuarios utilizan la línea gratuita, ya que estos motivos son dinámicos, por ejemplo en ocasiones los proveedores lanzan ofertas para sus usuarios que en determinados periodos se convierten en el motivo principal de utilización de la línea, de ahí que sea conveniente que el operador pueda definir como primera opción a elegir acceder para obtener información de la oferta. Así mismo es razonable que la opción queja se encuentre al menos entre las tres primeras opciones.

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Traslado de las PQR a otros operadores.	Artículo 43 de la Resolución 3066. (RPU) Recepción de las PQRs.	Esta norma al establecer un plazo de 3 días para verificar y dar traslado al proveedor que corresponda la atención de la PQR, que a su vez debe emitir respuesta sin exceder el término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la PQR presentada por el usuario. Plantea una situación que afecta a los proveedores que reciben esas PQR trasladadas, ya que en la práctica reduce el plazo que tiene para emitir respuesta a 12 días hábiles, lo que contraría lo dispuesto por el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 que establece el plazo de 15 días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor.	Cumplimiento de lo dispuesto por la Ley de TICS.	Artículo 43. El proveedor en cuya red se origina la comunicación, debe recibir las PQRs de sus usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro proveedor al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos. El proveedor que las recibe debe verificar, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, si la causal de la PQR compromete la red bajo su responsabilidad. Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado inmediatamente hecha la verificación, al proveedor que corresponde, de lo cual debe dejar constancia escrita, junto con los datos y registros que demuestren la responsabilidad que tiene el proveedor a quien le traslada la PQR, el cual debe resolver la PQR dentro del un término que no exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la PQR trasladada fue recibida por el proveedor competente para resolverla. Si el proveedor a quien le es trasladada la PQR considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a la falta de disponibilidad de los servicios del proveedor que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, debe requerir a este último para que practique las pruebas a que haya lugar, en todo caso atendiendo el respectivo término de respuesta conforme lo indicado anteriormente.	Respeto en la regulación del plazo definido por la Ley.
Resoluciones de Carácter General		Obligaciones de información al usuario (oficinas, página web, etc)	Artículo 11 RPU, Art.11.8	Las obligaciones de información son excesivas y se trata de información que los usuarios ni siquiera leen.	Las obligaciones de información escrita no promueve la cultura de cero papel establecida por el Gobierno Nacional. En el artículo 11.8 se obliga a tener disponible para los usuarios una serie de información.	Definir cuál es la información de mayor valor y relevante para el usuario, atendiendo el principio de proporcionalidad. La Información del artículo 11.8 debe eliminarse por cuanto la misma información se entrega en el contrato y en la factura.	Que el información vea información relevante y útil pero no excesiva y en una forma que pueda aprehenderla
Resoluciones de Carácter General	Protección de los derechos de los usuarios	Clausulas de permanencia	Resolución CRC No. 3066 de 2011. Artículo 17. Parágrafo 1.	Pertinente	Inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima solamente cuando el proveedor financie o subsidie equipos (terminales u otros)	Hacerla extensiva a nuevos planes o modificaciones de las condiciones del servicio contratado.	Que el usuario pueda hacer uso de los derechos que permite el régimen de protección Art. 41 Ley 1480 de 2001. Se adecuan los canales a la demanda de los clientes, permitiendo que el operador diriga la inversión a los aspectos que se requieran para la mejora permanente del servicio al cliente.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Simplificación de la Factura.	Articulos 54, 55 y 56 RPU	Las facturas estan demasiado cargadas de información para los usuarios, potencializar la utilización de facturas mas ligeras de información y complementos adicionales en canales electronicos.	Reducir la cantidad de información que se tiene hoy en la factura, que solo contengo la información basica relevante para el usuario, y en caso de requerir mayor detalle se remita al cliente a medios electronicos para su consulta.	Simplificar la información que contiene la factura, dejandola solo con la información relevante para los usuarios.	Mayor agilidad en la entrega de la información al usuario. Apropiación de las TIC para apalancar el desaloo de las TELCO y los usuarios. Garantiza que en todos los casos el usuario acceda y conozca el contrato.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Potenciar la utilización factura Web.	RPU, - Artículo 57. - Artículo 7 - Protección del medio ambiente, Artículo 6 - Información oportuna. Artículo 11.1 RPU	Potenciar la utilización de la factura Web.	Definir el canal electronico como la fuente para recibir y enviar información de los clientes que adquieran el producto de BA con lo operadores de comunicaciones.	Definir el canal electronico de comunicación para los usuarios que adquieran el producto de BA. Que los usuarios de internet conozcan el contrato en el portal y no se exiga que se les envíe en forma física.	Potencialización en el uso de medios alternos al fisico, los cuales permitan a los usuarios la validacion de la informacion de manera puntual y detallada.
Resoluciones de Carácter General	Protección de los derechos de los usuarios/	tratamiento de datos personales	Resolución CRC No. 3066 de 2011. Artículos 20, 21 y 22	Este tema ya es objeto de normas especiales	Disposiciones referentes a la seguridad de datos, reporte ante entidades que manejan o administran bancos de datos y tiempo de permanencia de los reportes ante esas entidades	Suprimir esas disposiciones por existir normas especiales que regulan el tratamiento de datos personales	Seguridad sobre normatividad y procedimiento único aplicable.
Resoluciones de Carácter General	Protección de los derechos de los usuarios	Información de oferta comercial	Resolución CRC No. 3066 de 2011. Artículo 31	Este tema ya es objieto de la Ley 1480/11	Promociones y ofertas	Suprimir de la regulación. Existen disposiciones que reglamentan tales aspectos en el Estatuto del consumidor	Supresión del tema en la regulación para que haya más seguridad jurídica en este tema específico.
Resoluciones de Carácter General	Protección de los derechos de los usuarios	Contratos de servicio	Resolución CRC No. 3066 de 2011. Artículo 95, 95.1 y 95.2	No pertinente	Contenido del contrato de acceso a Internet	Suprimir. El artículo 13 de la Resolución establece el contenido del contrato de prestación del servicio de comunicaciones	Simplificar y unificar los requisitos de los contratos para todos los servicios de comunicaciones
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Condiciones pactadas	Artículo 46 de la Resolución 3066.	Actualmente como acción de soporte a la norma, se deben entregar al cliente de manera escrita en el contrato de condiciones uniformes, las condiciones establecidas al momento de la venta con el usuario de manera verbal o telefonica.	Permitir que la condiciones pactadas al momento de la venta no sea necesario confirmarmas de manera escrita.	Permitir que se tengan otros soportes adicionales como validos a entregar al cliente, es decir pueda ser valida la grabacion de la llamada donde se cerro el proceso de venta.	Simplificación de la relación al cliente y reducción de impacto ambiental
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Compensación por indisponibilidad del servicio y fórmula para calcular la compensación (Art 33 RPU, y Anexo I RPU)	Artículo 33 RPU y Anexo 1 RPU		La fórmula actual supone un sobrecosto injustificado para el cliente	Se propone modificar la fórmula de cálculo de la compensación por Compensación = 1 x (VPC x Dnd) Lo anterior teniendo en cuenta que con base en la ley el operador sólo debe pagar por servicios no prestados, pero no tiene razón de ser que pague el doble.	Que la compensación no conlleve a una doble sanción
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Permanencia mínima con constancia escrita.	Artículo 17 de la Resolución 3066.	Esta norma no es coherente con la Ley 1341 de 2009 artículo 53 que permite que se pacten condiciones a través de sistemas como call center, tampoco con el desarrollo de las herramientas TICS ya que esa aceptación puede provenir de un formulario web, de un e-mail o de una APP.	En este artículo nuevamente se transcribe la posibilidad de que el usuario la reciba por el medio que haya escogido para recibir el contrato, es decir, que si optó por la vía electrónica no será posible obtener la aceptación escrita del usuario.	Que quede explícito la aceptación verbal del usuario mediante grabación telefónica, para que el anexo de permanencia pueda enviarse electrónicamente con toda la validez que requiere esta opción.	Reducirá los tiempos de cierre de venta y agilizará el proceso de contratación con lo cual se mejorará el servicio al cilente.

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Carteleros de información.	Titulo I, Capitulo I, Artículo 11, Numeral 11.8 de la Resolución 3066.	Un usuario sobreinformado tampoco puede revisar la información relevante	Mejorar la claridad y simplicidad en la información disponible para los usuarios. Además de permitir la utilización de herramientas tecnológicas (Carteleros digitales u otros dispositivos tecnológicos) donde el usuario pueda interactuar con la información del proveedor y tener un mayor acercamiento a las TIC.	Permitir la utilización de herramientas tecnológicas para proporcionar información a los clientes, además de simplificar el volumen de información que se tiene disponible para los usuarios. Como se dijo previamente se debe eliminar esta información.	Mayor calidad y simplicidad de la información disponible a los usuarios, así como el acercamiento y apropiación de las TIC en la interacción usuario-proveedor.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Información en los listados de las oficinas.	Artículo 11, numeral 11.8, literal b)	Un usuario sobreinformado tampoco puede revisar la información relevante	Dado que hoy contamos con líneas locales y nacionales para la atención de los usuarios, sugerimos suprimir las líneas telefónicas del listado de oficinas de atención ya que esto genera llamadas mal intencionadas o con lenguaje no adecuado hacia los funcionarios.	Suprimir las líneas telefónicas del listado de oficinas que es publicado en las oficinas de atención y el portal Web.	Evitar el uso de canales diferentes a los definidos por la compañía para la atención a los usuarios.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Deberes de los usuarios - Cuidado de la acometida.	Artículos 10 y 36 de la Resolución 3066.	Pertinente pero debe adecuarse.	Adicionar a los deberes de los usuarios, una responsabilidad de su parte (compartida) para garantizar la adecuada utilización de la acometida para la prevención de fraudes y hurto.	Adicional al RPU una clausula bajo responsabilidad del usuario sobre el cuidado de la infraestructura dejada a su cargo para evitar fraudes y hurtos.	Co-responsabilidad del usuario frente a la seguridad de la infraestructura dejada a su cargo para evitar fraudes y hurtos. Esto permitira calidad y continuidad en la prestación del servicio de comunicaciones.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Indicadores de Calidad en el Contact Center.	Artículo 53 de la Resolución 3066.	Esta norma podría ser objeto de revisión y mejora, considerando los impactos externos que se presentan actualmente en servicios de telecomunicaciones, por factores de seguridad y externo. Se genera una llamada masiva de clientes que optan por utilizar los canales de atención como la línea para reportar estos, afectando el cumplimiento de los indicadores por llamadas masivas.	Entender que la implementación de una estrategia integral de mejoramiento de la experiencia de los clientes debe ser considerada por las autoridades de regulación como el eje fundamental de mejoramiento de los indicadores de atención en las líneas telefónicas gratuitas.	Los valores objetivo de los indicadores de atención en las líneas telefónicas gratuitas tengan el carácter de valores de referencia y no de valores de obligatorio cumplimiento. De manera supletoria, sugerimos que en caso de que la CRC considere necesario conservar el carácter obligatorio de dichos valores objetivo, para su medición se excluyan aquellos momentos en que se presenten contingencias que involucren factores internos o externos que no pueden ser controlados por los operadores. Importa advertir que tal exclusión ya fue aceptada por la CRC para la medición del indicador de número de daños por cada cien líneas.	Mayor cumplimiento y control en los indicadores propuestos por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, presentando las evidencias correspondientes de afectaciones externas no imputables al cliente ni al operador.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Recursos	Res. 3066 / Art. 47	Estos recursos manejan reglas de respuesta que deben controlarse y hacen el proceso engorroso	Aunque están enfocados a garantizarle un buen análisis y respuesta al usuario, las redacciones ante ellos son muy acartonadas	Revisar si la redacción puede ser más sencilla	Un nuevo enfoque asociado al servicio al cliente de las líneas de atención.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Notificación y citación.	Titulo I, Capitulo III, Artículo 50 de la Resolución 3066 - Forma de poner en conocimiento las decisiones de los proveedores de comunicaciones.	Esta norma presenta dos aspectos que podrían ser objeto de revisión y mejora en procura de brindar mayor claridad para los usuarios de nuestros servicios. El primer aspecto que se podría evaluar es la pertinencia de remitir al CCA. En la práctica al aplicar la normativa sobre citación a notificación personal y aviso de notificación, se han presentado situaciones que afectan la atención de los usuarios, y ha generado confusión entre ellos por el tecnicismo legal que implica esa forma de poner en conocimiento. Es así como, al enviar una citación para la notificación personal se han evidenciado las siguientes situaciones: 1. Se ha obligado al desplazamiento de los usuarios a nuestras oficinas, lo que implica para ellos un costo asociado al transporte, una destinación de su tiempo personal o laboral para conocer dicha respuesta, situación a todas luces evitable y/o mejorable. 2. Ha generado congestión en las oficinas de atención por recibir a estos usuarios, lo que coincide con un incremento en los tiempos de espera y atención, es decir que la experiencia de servicio ha variado y ha afectado otros usuarios que acuden para otros trámites, lo que ha obligado a la Entidad a tomar medidas como incremento de personal para soportar la demanda, situaciones que de igual forma puede ser evitable y/o mejorable. Nuestra empresa como una medida para disminuir dicha situación, ha decidido acompañar la citación con una copia de la decisión para que los usuarios la conozcan y así evitarles el desplazamiento a nuestras oficinas, a quienes así lo decidan, debido a ya que conocen la respuesta. De igual forma, los usuarios han manifestado inconformidad al recibir el aviso de notificación, ya que consideran que ya conocen la respuesta y no era necesario continuar recibiendo comunicaciones del proveedor. Es decir que no entienden que se realiza en cumplimiento de esa norma legal.	Desarrollar al interior de la Resolución 3066 los parámetros de notificación y no remitir al Código Contencioso Administrativo. Esto mejoraría la claridad, oportunidad y costo para los usuarios.	Titulo I, Capitulo III, Artículo 50 de la Resolución 3066 - Forma de poner en conocimiento las decisiones de los proveedores de comunicaciones. La notificación de las decisiones tomadas por los proveedores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las siguientes reglas: Teniendo en cuenta que las decisiones de las peticiones, quejas o recursos, deben ser comunicadas por el proveedor a través del mismo medio en que fueron presentadas por el usuario, si la PQR se presentó de forma verbal se puede dar a conocer la decisión a través de comunicación telefónica, así mismo a través de las oficinas físicas de atención, la cual podrán efectuarse en cualquiera de las oficinas del proveedor ubicadas en el mismo municipio en donde se haya presentado la PQR, en este caso previa citación al usuario por parte del proveedor, si esa respuesta no se brinda en el mismo momento de la presentación de la PQR. En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal y el proveedor deba dar respuesta por escrito, así como en los casos en que se presentó de manera escrita, el proveedor podrá emplear el servicio de correo certificado o el de mensajería expresa para dar a conocer la decisión. Para tal efecto se entenderá que el usuario conoce la decisión al cabo del día siguiente a la entrega del comunicado. En cuanto a la utilización de medios electrónicos para dar a conocer las decisiones que tome el proveedor respecto de una PQR presentada por el usuario, éstas se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del proveedor, por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar i) los derechos de los usuarios, ii) la exigibilidad de las decisiones notificadas y iii) su prueba. La Comisión de Regulación de Comunicaciones podrá establecer y autorizar a los proveedores la utilización de mecanismos alternos para poner en conocimiento las decisiones que resuelven PQR.	Igualdad de condiciones con el usuario

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Forma de poner en conocimiento las decisiones	Res. 3066/Arts 40 y 50 en concordancia con artículo 1.1.5.1.3. Circular 14 de 2012 de la SIC	Esta norma puede mejorarse para dar claridad sobre el correo electrónico para notificación del usuario	Existen diferentes reglas aplicables al usuario para notificación: 1. Para oficinas virtuales se debe enviar a la dirección del correo electrónica suministrada al momento de presentación de la PQR (Art. 45 RPU). 2. Para envío de citaciones para notificaciones realizadas por cualquier medio, el operador debe citar al usuario a la dirección física o electrónica suministrada por éste al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad (Inciso 2 artículo 50) 3. Según el numeral 1.1.5.1.3 de la Circular 14 de 2012 de la SIC. En el literal a) se dice que para la notificación por correo electrónico el usuario debe registrar una dirección de correo electrónica. En el literal b) se dice que se debe notificar a la dirección de correo electrónica registrada o a la dirección de correo electrónico que figure en el contrato. En el literal c) del mismo artículo se dice que el usuario puede modificar en cualquier tiempo modificar o actualizar su dirección a correo electrónico para recibir sus notificaciones.	Poner una sola regla de cuál correo electrónico se debe utilizar para las notificaciones.	Se espera obtener una mayor claridad y entendimiento por parte del cliente sobre la decisión tomada por el proveedor, así como minimizar los costos de desplazamiento de los usuarios para notificarse.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Obligaciones de directorio telefónico residencial	Resolución 3066/ Arts. 90 y 91.	No tiene sentido seguir exigiendo la obligación de directorio telefónico residencial, en tanto hoy las líneas fijas disminuyen y además no se exige de las líneas de telefonía móvil.	Eliminar dichos artículos	Eliminar	Seguridad jurídica y evitar interpretaciones de la regla según el caso por las autoridades de control-
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Comunicaciones	Res. 3066 / Art. 50, en concordancia con el literal f del artículo 1.1.5.1.3 de la Circular 14 de 2012 de la SIC y el artículo 52 de la ley 1437 de 2011	El literal f) del artículo 1.1.5.1.3. Circular 14 establece que se debe contar con mecanismos técnicos de certificación adecuada de registro de devolución de correo. En servicios web no se puede verificar cuándo el usuario accede a la información. Es costoso para la empresa tener que contar con certificación de las respuestas enviadas por mail y no está en igualdad de condiciones con respecto al usuario	Eliminar el trámite de gestionar el certimai y los costos asociados	Que no se exija que las respuestas a los clientes sean certificadas, solo que se cuente con los soportes respectivos	No contar con normas y costos que generan bajo beneficio al usuario. Lo anterior porque la gente no utiliza los directorios de página blanca para buscar teléfonos de números residenciales. Se adecúa además a la Ley de Habeas Data
Tramites ante la ANE	Despliegue y Compartición de Infraestructura	Otro: Permisos uso del espectro	Resolución 2118 de 2011 Selección Objetiva de Requisitos	Es pertinente pero se debe ajustar	Agilidad y requisitos para el despliegue de radioenlaces	Previo presentación del estudio de interferencias y la entrega del Formato Básico de la Solicitud, los operadores deberían poder desplegar los radioenlaces, y después de un período máximo no superior a un mes el operador debería entregar el resto de los formatos ( descripción de Redes, Equipos, Cubrimiento y Enlace).	Evitar la inconformidad del usuario por dificultades en realizar una instalación adecuada.
Reportes de Información	Calidad del Servicio de Telecomunicaciones	Indicadores de servicio Servicio y Metas	Resolución 3523 del 2011	Pertinente pero es posible ajustar el formato 22. Indicadores de calidad para comunicaciones de voz en red fija de ámbito local	La medición se realiza teniendo en cuenta "tiempos medio"	Se propone cambiar la metodología de medición para considerar grupos de tiempo (cuartiles).	Facilitar y agilizar los procesos de asignación de permisos para el uso del espectro, garantizando libre competencia
Reportes de Información	Empaquetamiento y Servicios de Television, Telefonía, Internet y Larga Distancia	Empaquetamiento y Servicios de Television, Telefonía, Internet y Larga Distancia	Formato 5	Es pertinente pero se debe hacer más simple para mostrar información mas ajustada a la realidad de las empresas de telecomunicaciones	El codigo de creacion del plan continene muchas variables Minimizar los errores presentados al momento de realizar la carga en el Sius, lo que asegura la oportubidad en la entrega.	Se solicita eliminar la relación entre el formato 5 y los formatos 30-35 Eliminar las variables del codigo del plan y hacer posible que se pueda usar el mismo codigo que tienen los sistemas transaccionales del operador	Mayor claridad de la atención real del cliente y su satisfacción.
Reportes de Información	Empaquetamiento y Servicios de Television, Telefonía, Internet y Larga Distancia	Empaquetamiento y Servicios de Television, Telefonía, Internet y Larga Distancia	Formato 15	Este reporte es muy parecido al que se presenta de TV a ala ANTV, la CRC se debería alimentar del mismo para evitar reprocesos	Informes redundantes	Eliminarlo y usar como referencia el reporte de la ANTV	Hacer mas simple la ejecucion del informe y evitar diferencias entre los codigos reportados y los codigos que continenen los sistemas de información
Reportes de Información	Empaquetamiento y Servicios de Television, Telefonía, Internet y Larga Distancia	Empaquetamiento y Servicios de Television, Telefonía, Internet y Larga Distancia	Formato 39	Es pertinente pero se debe hacer más simple para mostrar información mas ajustada a la realidad de las empresas de telecomunicaciones	El codigo de creacion del plan continene muchas variables	Eliminar las variables del codigo del plan y hacer posible que se pueda usar el mismo codigo que tienen los sistemas transaccionales del operador	Eliminar la probabilidad de errores y diferencias entre los reportes de ANTV y CRC
Reportes de Información	Reporte de Internet Fijo	Evolución del Internet conmutado	Formato 4- Res 3523 de 2012	No es pertinente ya no se presta servicio de internet conmutado	Suprimir este formato	Suprimir Formato	Hacer mas simple la ejecucion del informe y evitar diferencias entre los codigos reportados y los codigos que continenen los sistemas de información
Reportes de Información	Reporte de Internet Fijo	indicadores de calidad para el servicio de acceso a Internet dedicado provisto desde	Formato 19 - Res 3496	La medición de la calidad de internet fijos pertinente, pero no la forma como se está haciendo	Modificar el agente encargado de la medición	Que la CRC se encargue de la medición (un tercero independiente a los operadores), de tal manera que se garantice la objetividad e igualdad para todos. Ver comunicación.	Eliminación del formato
Reportes de Información	Calidad del Servicio de Telecomunicaciones	Indicadores de servicio Servicio y Metas	Acuerdo 10 de 2006 en su numeral 6. Reportes de carácter técnico	Es pertinente realizar las mediciones de la calidad del servicio de TV pero debe haber un solo repositorio de la información para consulta de los diferentes órganos reguladores.	Duplicidad en los reportes que se entregan a la CRC y a la ANTV	Los reportes de calidad del servicio de TV sean remitidos al sistema ColombiaTIC.	Contar con mediciones de tercera parte independientes de todos los operadores y administradas por la CRC
Reportes de Información	Calidad del Servicio de Telecomunicaciones	Indicadores de servicio Servicio y Metas	Resolución 3523 de 2012	Pertinente pero es posible ajustar el formato F17. Servicio Portador en Conexión Internacional	El archivo no permite modificaciones en columnas y el sistema no permite más de un registro para la misma combinación de año, país y medio.	Mejorar las notas de las limitantes del archivo	Consolidar en un solo sistema la información solicitada para evitar enviar diferentes informes y en diferentes formatos a la CRC y a la ANTV.
Reportes de Información	Calidad del Servicio de Telecomunicaciones	Indicadores de servicio Servicio y Metas	Resolución 3523 de 2012	Pertinente pero es posible ajustar el formato F16. Servicio Portador con Area de Cubrimiento Nacional.	En la revisión del archivo, cuando se genera un error, no es fácil de determinar cual fue el error.	Señalar o marcar las celdas que contengan el error.	Evitar los mensajes de error en el sitio SIIUST, reducir correos innecesarios.
Reportes de Información	Calidad del Servicio de Telecomunicaciones	Indicadores de servicio Servicio y Metas	Calculo justo de indicadores de daños por cada 100 y TMR, redes fijas. Resolución CRC 3067 de 2011	Hacer la norma cumplible.	Revaluar el criterio de definir valores objetivo de dichos indicadores de manera uniforme para todos los municipios del país, puesto que tales metas resultan virtualmente imposibles de alcanzar en ciertas localidades	La definición de valores objetivos del NDCL y el TMR que sean diferenciales por mercados geográficos. Consideramos que para municipios con menos de 30.000 habitantes, el valor objetivo del NDCL debería ser superior a 20 daños acumulados durante cada trimestre calendario por cada cien líneas de TPBCL, y el objetivo del TMR no debería ser inferior a 6 días.	Evitar los mensajes de error en el sitio SIIUST, reducir correos innecesarios.

Reportes de Información	Calidad del Servicio de Telecomunicaciones	Indicadores de servicio Servicio y Metas	Resolución 3523 del 2011	Pertinente pero es posible ajustar el formato 22. Indicadores de calidad para comunicaciones de voz en red fija de ámbito local	La medición se realiza teniendo en cuenta "tiempos medio"	Se propone cambiar la metodología de medición para considerar grupos de tiempo (cuartiles).	Disponer de información más real y ajustada a la realidad de las zonas de baja densidad de usuarios.
Resoluciones de Carácter General	Despliegue y Compartición de Infraestructura	RITEL REDES ALÁMBRICAS: COAXIAL Red de distribución HFC, diseño y construcción tipo árbol, responsabilidad del constructor y/o copropiedad.	CRC-4262	Es pertinente pero se debe ajustar	Garantizar la calidad de las redes despues de ser certificadas. Una vez esten en operación por la manipulación de la red y dispositivos pasivos por parte de las copropiedades.	La red de distribución alámbrica en coaxial debería ser responsabilidad de cada operador o lo que es lo mismo que la red de alimentación debería terminar en el derivador: responsabilidad del operador independientemente si la topología es árbol o estrella.	Esta definición permite disminuir el numero de conexiones ilegales, garantía de parámetros mínimos de señal y así garantizar un buen servicio por parte de los proveedores para el usuario final.
		Es pertinente pero se debe ajustar		-Conexiones ilegales o fraudes.			
		RITEL REDES ALÁMBRICAS: COBRE Sobredimensionamiento red de cobre.		Es pertinente pero se debe ajustar	Hacer un buen descarte de las fallas de las redes responsabilidad de la Administración para garantizar el servicio a los clientes.	Disminuir la cantidad de ductos activos y en reserva para esta tecnología.	Optimizar las inversiones en las redes, estos costos los transfieren los constructores a los clientes.
		RITEL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: Punto de Acceso al Usuario - PAU, Ubicación y dimensiones crítica.		Es pertinente pero se debe ajustar	-Los operadores tienden a dejar de lado el cobre y atienden por las demás tecnologías, con inclinación preferente hacia la fibra óptica.	Redefinir la formula de diseño de cálculo de la cantidad de pares para ésta tecnología. Impulsar la actualización tecnológica del País, obligando que la tendencia sea fibra óptica.	Impulsar la actualización tecnológica del País
		RITEL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: GABINETES DE PISO Dimensiones limitadas.		Es pertinente pero se debe ajustar	-Modem Wifi dentro del PAU, no radiaría lo suficiente, si éste no tiene una ubicación estratégica.	Tener en cuenta las restricciones para la propagación de la señal, dependiendo del tipo de construcción y el tamaño de la vivienda para la difusión de la señal inalámbrica.	Irradiar con señal Wifi adecuada a la mayor cantidad de estancias en la vivienda.
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de Infraestructura	RITEL	CRC-4262	Pertinente ajustando el CAPITULO 3. NORMA TÉCNICA PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MEDIANTE REDES ALÁMBRICAS	Genera: -Manipulación de la red y dispositivos pasivos por parte de las copropiedades. -Conexiones ilegales o fraudes. -No existe garantía en un buen diseño, construcción y calidad de servicio	La red de distribución alámbrica en coaxial debería ser responsabilidad de cada operador o lo que es lo mismo que la red de alimentación debería terminar en el derivador: responsabilidad del operador independientemente si la topología es árbol o estrella.	Disminución de PQRs imputables al Proveedor, cuando no son imputables a él.
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de Infraestructura	RITEL	CRC-4262	Pertinente ajustando el CAPITULO 3. NORMA TÉCNICA PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MEDIANTE REDES ALÁMBRICAS	Genera: Altos costos / poco uso. Muchos operadores tienden a dejar de lado el cobre y atienden por las otras tecnologías.	Disminuir la cantidad de ductos activos y en reserva para esta tecnología. Redefinir la formula de diseño de cálculo de la cantidad de pares para ésta tecnología.	Evitar Fraudes, Quejas y Reprocesos.
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de Infraestructura	RITEL	CRC-4262	Pertinente ajustando el Punto de Acceso al Usuario – PAU	Genera:  -Modem Wifi dentro del PAU, no radiaría lo suficiente, si éste no tiene una ubicación estratégica. - Dimensiones pequeñas (6 cm de profundidad) para la ubicación de equipos como el convertor optoelectrico del operador. No posee especificaciones técnicas de disipación de calor, acá se ubicará un equipo activo, por ende necesita ventilación para evitar fallas en el servicio. Por la ubicación del PAU, la atenuación por distancia de los cables sería asimétrica.	Establecer dentro del Ritel una ubicación para el PAU equidistante a las estancias, para garantizar menor pérdida por atenuación en el cable.  La ubicación para el PAU deberá ser en una ubicación equidistante para que la señal Wifi del equipo activo ubicado dentro de éste, irradie de forma optima todas las zonas de la vivienda.  Considerar incluir en el Reglamento especificaciones técnicas para disipación de calor dentro del PAU.	Disminución de costos para constructores. Eficiencia de instalaciones. Impulsar la actualización tecnológica del País, obligando que la tendencia sea fibra óptica.
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de Infraestructura	RITEL	CRC-4262	Pertinente ajustando las dimensiones de los gabinetes de piso	Las dimensiones de profundidad del gabinete de piso son limitadas (150 mm) para la instalación de los equipos pasivos y activos en caso de ser necesario.	Se recomienda modificar las dimensiones de profundidad de los gabinetes de piso a mínimo 200 mm.  La ubicación para el PAU deberá ser en una ubicación equidistante para que la señal Wifi del equipo activo ubicado dentro de éste, irradie de forma optima todas las zonas de la vivienda.  Considerar incluir en el Reglamento especificaciones técnicas para disipación de calor dentro del PAU.	Mejorar calidad del Servicio.
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de Infraestructura	RITEL	CRC-4262	Es pertinente pero se debe ajustar	Prever la posibilidad de suscribir acuerdos de nivel de servicio-SLA- entre la copropiedad y los proveedores de servicios o terceros. En dichos acuerdos de nivel de servicio se definirán para cada una de las partes los tiempos mínimos de respuesta a daños	Establecer por Ley los cuerdos de nivel de servicio entre la copropiedad y el proveedor del servicio	Evitar la inconformidad del usuario por dificultades en realizar una instalación adecuada.

Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de Infraestructura	RITEL	CRC-4262	Es pertinente pero se debe ajustar	las redes internas de telecomunicaciones de los inmuebles a los cuales se aplica el mismo y sus productos, que soportan servicios de telecomunicaciones, deberán contar con los certificados de conformidad para la red y los productos de telecomunicaciones	Centralizar de manera actualizada la información de los inmuebles que deben cumplir con RITEL y los certificados de conformidad en una base de datos de la CRC a la que se pueda acceder en su página web tanto por usuarios como por proveedores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evitar demoras en la entrega del servicio al usuario final</li> <li>2. Evitar deterioro a la imagen de la compañía proveedora del servicio de telecomunicaciones</li> </ol>
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de Infraestructura	RITEL	CRC-4262	Es pertinente pero se debe ajustar	El mantenimiento de dicha red deberá ser contratado por la copropiedad con ingenieros electrónicos y/o de telecomunicaciones que acrediten experiencia y con matrícula profesional. Durante la prestación de los servicios de telecomunicaciones, el proveedor de servicios estará exento de suministrar los servicios contratados si detecta que la red interna no cumple con lo establecido en el presente reglamento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar que en un lugar visible se tenga la información del contacto de la copropiedad para reporte de daños y demás,</li> <li>2. Educar y comunicar al cliente de las responsabilidades que tiene la copropiedad y del papel que el usuario final tiene de comunicar cualquier inconveniente que se detecte en la red a su copropietario</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con al información completa en cuanto a certificados de conformidad y licencias para poder entregar los servicios de telecomunicaciones al usuario dentro de los días establecidos en la 3066</li> <li>2. Evitar deterioro a la imagen de la compañía proveedora del servicio de telecomunicaciones</li> </ol>
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de Infraestructura	RITEL	CRC-4262	Dar una oportuna solución a los inconvenientes técnicos presentados por el usuario. Además de la atención de las PQR's presentadas por los usuarios.	Detallar la responsabilidad de la copropiedad para la atención oportuna de los requerimientos (PQR's - Daños) de los usuarios con base en las normas de protección de usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Incluir en la normatividad vigente de RITEL, la responsabilidad de la copropiedad frente a los tiempos de atención de los requerimientos (PQR's - Daños) de los usuarios.</li> <li>* Adicionalmente definir el procedimiento (tiempos, roles, responsabilidades, etc) que deben seguir todos los actores para dar una solución oportuna y adecuada a los requerimientos de los usuarios.</li> <li>* Y lo mas importante es complementar en el RPU (Resolución 3066) de los operadores de Comunicaciones, aquellos casos (Causa imputable a la copropiedad) donde el operador no tiene procedencia para la atención de la PQR, el daño o la compensación. Además de la definición de acometida interna.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con al información completa del contacto de la copropiedad,</li> <li>2. Evitar demora en la atención de PQR por motivos ajenos al PRST</li> <li>3. Evitar deterioro a la imagen de la compañía proveedora del servicio de telecomunicaciones</li> </ol>
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de Infraestructura	RITEL	CRC-4262	Pertinente ajustando las dimensiones de los gabinetes de piso	Las dimensiones de profundidad del gabinete de piso son limitadas (150 mm) para la instalación de los equipos pasivos y activos en caso de ser necesario.	<p>Se recomienda modificar las dimensiones de profundidad de los gabinetes de piso a mínimo 200 mm.</p> <p>La ubicación para el PAU deberá ser en una ubicación equidistante para que la señal Wifi del equipo activo ubicado dentro de éste, irradie de forma optima todas las zonas de la vivienda.</p> <p>Considerar incluir en el Reglamento especificaciones técnicas para disipación de calor dentro del PAU.</p>	Dejar claras las responsabilidades de ambos actores de cara a los usuarios.









