

Bogotá, junio 20 de 2014

Doctor  
**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**  
Director Ejecutivo  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones**  
Bogotá

ASUNTO: Simplificación normativa para promover la competencia y la inversión

Apreciado doctor **MÁRQUEZ:**

De la manera más atenta, la Asociación de la Industria Móvil de Colombia, Asomóvil, se permite realizar los siguientes comentarios en torno al documento de análisis y consulta “simplificación normativa para promover competencia y la inversión”.

La Comisión con esta consulta da un paso importante para lograr la simplificación de la regulación y mejora de la calidad de los datos que solicita, factor clave para promover la competencia y la inversión del sector. En este sentido, aprobamos las iniciativas que propendan por la creación de normas claras, sencillas, ágiles, pertinentes, útiles y de fácil comprensión, para lograr la efectiva protección de los derechos de los usuarios.

Frente a esta iniciativa nos parece importante iniciar con algunas consideraciones generales que afectan a la industria, para después indicar las resoluciones, reportes de información y trámites ante la CRC que pueden ser susceptibles de supresión, modificación o simplificación.

### **1. Reportes de Información**

Las empresas agremiadas en Asomóvil han trabajado en los diferentes desarrollos de los sistemas internos con el objetivo de generar los respectivos reportes de información previstos en las diferentes resoluciones; sin embargo, existen unos reportes que han demostrado su poca aplicación o utilidad, y existen otros que deben ser presentados a más de una entidad del Estado, generando duplicidad en los requerimientos.

Las diferentes entidades del sector: Comisión de Regulación de Comunicaciones, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Agencia Nacional del Espectro, la Agencia Nacional de Televisión y la Superintendencia de Industria y Comercio solicitan de manera independiente la misma información, lo que implica para las compañías cargas operativas adicionales y desproporcionadas, debido a que deben repetirse los procesos de recolección, procesamiento, verificación y registro de la información.

En este orden de ideas, para que esta propuesta de simplificación normativa cumpla su objetivo de reducir las cargas innecesarias para la industria, es importante que en este proceso exista una coordinación interinstitucional, involucrando a las demás entidades del sector que solicitan información a las compañías a fin de conseguir una reglamentación más clara y definida.

Ahora bien, en relación a la información que se remite al Ministerio TIC mediante el Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones – SIUST, sistema que pretende la unificación de todos los reportes a los que se encuentran obligados los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, es significativo señalar que no está cumpliendo con su objetivo de seguimiento y monitoreo. A este sistema no es posible hacer consultas ni evaluaciones porque el acceso al sistema es dificultoso.

Vale la pena aclarar que cada autoridad administrativa del sector conserva su facultad legal de solicitar información; sin embargo, debe existir un trabajo de articulación entre las entidades que consista en verificar previamente los reportes que solicitan a las compañías con el fin de evitar duplicidades en los requerimientos.

En este sentido, la Resolución 3484 de 2012, mediante la cual se crea el sistema de Colombia TIC, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, establece en términos de cooperación interinstitucional que las diferentes entidades que integran el sector puedan verificar antes de realizar requerimientos a los operadores, la información del sistema Colombia TIC de modo que se eviten duplicidades en relación con la información que necesiten en ejercicio de sus funciones.

*“Artículo 4. DEBERES DE LAS ENTIDADES ADMINISTRATIVAS QUE HACEN PARTE DEL SISTEMA COLOMBIA TIC. Las entidades administrativas que hacen parte del sistema COLOMBIA TIC tendrán a su cargo los siguientes deberes:*

- 1. Verificar previamente la información del sistema Colombia TIC, para efectos de evitar duplicidad tanto en sus requerimientos de información periódica como en los requerimientos de información específica solicitada para el desarrollo de las competencias de la respectiva autoridad administrativa, con base en sus facultades legales”.*

Para el caso de la SIC, sería apropiado que dicha entidad hiciera parte del sistema Colombia TIC, de conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 3484 y sus modificaciones indicado a continuación, de modo que la SIC también pudiera consultar del (SII – SIUST) la información que necesite y que allí repose.

*“Artículo 2. ENTIDADES PÚBLICAS QUE CONFORMAN EL SISTEMA COLOMBIA TIC Y SUS RESPONSABILIDADES. Hacen parte del sistema COLOMBIA TIC todas las entidades administrativas del orden nacional del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Agencia Nacional del Espectro (ANE), la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FONTIC) y la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV).*

*Podrán ser parte del sistema COLOMBIA TIC todas aquellas entidades del orden nacional que, para el cumplimiento de las funciones establecidas legalmente para las mismas, utilicen o requieran información del sector”.(SNFT)*

Por otro lado, es importante que la Comisión realice la supresión de reportes que en la actualidad no se han visto reflejados en documentos o informes sectoriales periódicos que permitan la definición de criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales que sirvan como insumo para avanzar en la Sociedad de la Información.

Finalmente, teniendo en cuenta la necesidad que representa para las compañías agremiadas en Asomóvil, la simplificación y normalización de los reportes de información que deben realizar a las diferentes entidades del Estado, solicitamos la disminución y compilación efectiva en un solo cuerpo normativo de la información que se solicita repetidamente por las entidades del sector. Igualmente, solicitamos revisar los reportes de información y evaluar la pertinencia de estos, a fin de reducir las cargas innecesarias para la industria y, al final, para los usuarios.

## **2. Coordinación interinstitucional**

La coordinación entre entidades es fundamental para lograr el objetivo principal de esta propuesta regulatoria: reducir las barreras y cargas innecesarias para la industria. La multiplicidad de entidades del sector que solicitan la misma información, hace esencial que se establezcan instancias y mecanismos de coordinación donde interactúen las entidades del sector y los sistemas de información sectorial para fortalecer las sinergias presentes en la adquisición de la información, a fin de evitarse la duplicidad de esfuerzos tanto económicos como humanos.

En este orden de ideas, es importante contar con un Estado eficiente, eficaz y transparente (mayor agilidad en los procedimientos y mayor coordinación interinstitucional), cumpliendo así con el principio de colaboración dispuesto en el Decreto 019 de 2013, por virtud del cual las entidades están obligadas a realizar alianzas con el objetivo de intercambiar información y no trasladar al usuario esta carga operativa.

En conclusión, es básico que las diferentes entidades del sector estén coordinadas en la recolección de información, para orientar al sector en la toma de decisiones y permitir avanzar en la Sociedad de la Información.

### 3. Protección a usuarios

La obligación de suministrar información al usuario como está impuesta en la actualidad genera cargas innecesarias que no contribuyen a la toma de decisiones de los usuarios ni a la garantía efectiva de protección y ejercicio de sus derechos, convirtiéndose en una carga onerosa para los proveedores, porque su cumplimiento implica costos elevados, sumado a las sanciones que la autoridad de vigilancia y control viene imponiendo cuando en su criterio considera que no se cumple con el querer del regulador.

Es así, que de la revisión de la Resolución CRC 3066 se encuentra que dicho régimen se puede adecuar a las necesidades actuales del sector, se suministraría mayor claridad y certeza de los derechos de los usuarios, modificando las siguientes obligaciones regulatorias:

- **Deber de información.**- El artículo 11 establece excesiva cargas de información que se debe suministrar y mantener disponible a los usuarios, sin que se reporte ninguna utilidad.
- **Información al momento de suscribir los contratos.**- Esta obligación genera indisposición de los usuarios que en muchas ocasiones no muestran interés en el suministro de la información.
- **Información en los contratos.**- El contrato actual es denso y complejo porque se debe cumplir con la información que define el artículo 13, que establece 23 tópicos de información mínima, se debería suprimir la obligación de repetir información que el usuario tiene acceso por otros medios, bien sea por que la regulación la establece o porque es obligación de los proveedores tenerla disponible en cumplimiento de lo previsto por el artículo 11 de la Resolución CRC 3066 citada, como por ejemplo:
  1. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.
  2. Condiciones para el cambio de plan, cuando a ello haya lugar.
  3. Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.
  4. Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.

5. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
  6. Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.
  7. Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQRs-.
  8. Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de datos.
  9. Mecanismos obligatorios de atención al usuario.
  10. Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos.
  11. Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
- **Información disponible en los mecanismos de atención.**-Las cargas de información anterior debe suministrarse en los mecanismos de atención y disponible en los mismos, lo cual no permite por su cantidad presentarlas de una manera didáctica que facilite su comprensión.
  - **Textos obligatorios.**- Solicitamos que no se establezcan formatos ni la inclusión de textos obligatorios en los contratos, toda vez que este mecanismo coarta la libertad de las empresas de diseñar sus ofertas y contratos. Así como una muestra de la interiorización en el regulador del cambio de la visión en el marco de la economía del comportamiento, donde se evidencie el paso del *Homo Sapiens* al *Homo Economicus* faciliten desde la regulación que los proveedores sigan contribuyendo en un ambiente propicio para la toma de decisiones de los usuarios respecto de la elección de los servicios de telecomunicaciones, donde se protejan efectivamente los derechos de los usuarios sin desconocer la promoción de la competencia y el libre desarrollo de la industria

### 3.1. Incorporación de otras normas

Como se ha reiterado en otras oportunidades, consideramos que **NO** resulta útil que se incorpore al régimen de usuario disposiciones o reglas contenidas en otras normas vigentes, ya que al formar parte de una norma jurídica, por ese solo hecho es vinculante y de obligatorio cumplimiento, por el contrario, incluirlo en la regulación puede confundir y hacer más densas las regulaciones.

Como ejemplo de lo anterior se pueden citar los siguientes casos:

- **Régimen general de protección al consumidor.**- Igualmente, se solicita que en cumplimiento de lo previsto en el régimen jurídico de protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones, contenido el Título VI de la Ley 1341 de 2009, se tome en consideración que el régimen de protección al consumidor y sus normas complementarias, se aplican **en lo no previsto en el régimen que contiene la Ley 1341**, Adicionalmente, no se puede volver una excepción la regla general, como es el caso de la interpretación que hace la CRC de las normas contenidas en el régimen del consumidor, las cuales se deben aplicar únicamente en lo no previsto, sin que

ello implique que se deba adecuar el régimen de protección a los usuarios de manera general al de protección al consumidor.

- **Protección de datos personales.**-En esta materia existe un marco legal amplio que impone obligaciones específicas que deben cumplir los proveedores de los servicios de telecomunicaciones, las cuales están contenidas en las Leyes 1266, 1581 y sus decretos reglamentarios, por ello no se evidencia la utilidad de repetir las en el régimen de protección de los usuarios.

Se señala de nuevo una ausencia de coordinación entre las diferentes entidades del sector. En este caso, el Régimen de Protección a Usuarios de Telecomunicaciones no está armonizado con la Circular Única de la SIC. Lo que en la práctica genera una duplicidad en los reportes de información, por ejemplo, los reportes de compensación de llamadas (donde prácticamente se envía el formato 40 de la Resolución compilada 3496 de 2011 a la SIC). Al respecto, si la SIC pudiera consultar el SIUST, no necesitaría pedir de nuevo la misma información.

En este sentido, es importante involucrar a la Superintendencia de Industria y Comercio en el proceso de simplificación normativa, para lograr la unificación de la información que se solicita a los PRSTM.

### **3.2.Mensajes de texto**

En materia de protección al usuario, la regulación que se ha venido implementando es informar al usuario con mensajes de texto acerca de las actividades que realice con el operador.

Para nuestras compañías agremiadas la claridad y la transparencia en la relación con los usuarios es un objetivo prioritario y permanente, en el cual se involucran importantes recursos tecnológicos y administrativos, así como constantes adecuaciones y ajustes en las plataformas y en los procesos. Sin embargo, la información que está siendo enviada a los usuarios no está cumpliendo con su objetivo de informar; por el contrario, está creando confusiones innecesarias para estos. Por ejemplo, para mensajes de texto con la palabra queja, el usuario está siendo hostigado por una cantidad importante de información que no es útil para él.

En este orden de ideas, solicitamos que se revise la pertinencia de la información que deben enviar los PRSTM a los usuarios con el fin de lograr la protección efectiva de sus derechos.

### **3.3.Información en las facturas**

La Comisión obliga a los PRST a proporcionar una cantidad importante de información en la factura. Información que, debido a su extensión, no es revisada por el usuario;

impidiendo que el usuario conozca la información que es relevante para él. Se solicita que en aras de cumplir con la simplificación normativa, se disminuya la cantidad de información que debe ir en las facturas.

#### 4. **Compilación normativa Resolución 0087**

La Comisión inició un proyecto de compilación normativa, Resolución 087, que no fue terminado. Esta resolución tiene varias disposiciones que no están actualizadas. Solicitamos retomar esta iniciativa.

#### 5. **Propuestas y justificaciones planteadas**

¿Qué norma, reporte o trámite, puede ser modificado, simplificado o suprimido por la CRC en aras de favorecer el libre funcionamiento y desarrollo de sus actividades, que repercutan en el nivel de competencia y/o bienestar de los usuarios

Eje temático/ subtema	Identificar resolución o trámite	Pertinencia de la norma o trámite	Aspectos por mejorar
Informe Global de Solicitudes	Circular Única 4.2.2.	Se envía información de la totalidad de solicitudes entregadas por los proveedores	La extensión de la información hace que ésta sea demasiado compleja al momento de procesarla.
Informe Específico de Inconformidades	Circular Única 4.2.2.	Se remite información de la totalidad de las inconformidades entregadas por los proveedores	La extensión de la información hace que ésta sea demasiado compleja al momento de procesarla.
Informe de Compensaciones (4.2.2.3)	Circular Única 4.2.2.3	Se proporciona información de compensaciones con identificación de los usuarios, junto con una copia del Formato 40 de la Resolución CRC 4296 de 2013	Se envía información confidencial de los usuarios. No se conoce el uso de la información proporcionada.

Informe de Grabación de Llamadas	Circular Única 4.2.4.1 Literal b	Está suspendida por la imposibilidad de procesar la información requerida.	La extensión de la información hace que ésta sea demasiado compleja al momento de procesarla.
Envío del periódico - Red Social	Circular Única 4.2.4.1 Literal h	Remitir el periódico mensualmente	El reporte mensual genera cargas innecesarias
Estudio Técnico de Satisfacción	Circular Única 4.2.4.1 4.2.6	Es competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Eliminación de reportes técnicos que son facultad de otra autoridad
Plan de Mejoramiento para garantizar la calidad en las comunicaciones de calidad de voz a través de redes móviles	Resolución CRC 4000 de 2012	El Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones debe ser el único ente encargado de recibir el plan de mejora.	Seguridad Jurídica, conflicto de autoridades de inspección, control y vigilancia
Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica Formato 38	Resolución 3496/2011 (compilada)	Modificación	El formato 38 contempla la remisión por correo electrónico de la parte A del Formato, y se debe esperar un código para proceder con el cargue de la parte B en el SIUST. El anterior proceso resulta dispendioso y susceptible a demora en el trámite. Se propone adaptar el sistema para que se pueda cargar el Formato en el SIUST sin trámites adicionales.



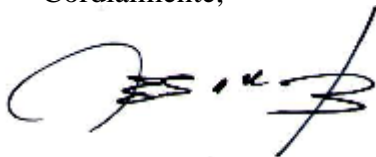
Ingresos percibidos en redes fijas Formato 2	Resolución 3496/2011 (compilada)	Modificación. Se reporta información de LDI en relación con ingresos. Cuál es la necesidad de esta información? ¿Para que se utiliza si la CRC constantemente realiza requerimientos particulares sobre este mercado?	Se propone revisar la utilidad de la información establecida en este formato, de modo que, de no ser necesario, pueda ser eliminada o modificada esta obligación de reporte.
Reglas de precio mayorista para larga distancia internacional Formato 18	Resolución 3496/2011 (compilada)	Eliminación. Se reporta información de LDI en relación con las tarifas ofrecidas a los Carrier, ingresos y tráficos. "Cuál es la necesidad de esta información? ¿Para qué se utiliza si la CRC constantemente realiza requerimientos particulares sobre este mercado? Se propone eliminar este reporte	Se propone eliminar este formato para evitar cargas operativas en el reporte de informes que no son útiles para la comisión.
Tráfico telefonía larga distancia internacional saliente. Formato 11	Resolución 3496/2011 (compilada)	Modificación. Se reporta información de LDI en relación con el tráfico saliente	Se propone revisar la utilidad de la información establecida en este formato, de modo que de no ser necesaria pueda ser eliminada o modificada esta obligación de reporte.
Formato 18	Resolución 3523 de 2011	Se reporta información que no se ha visto reflejada en documentos o informes sectoriales periódicos que permitan la definición de criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales.	Eliminar reportes innecesarios
Formato Portabilidad	Indicador de Efectividad en el uso del NIP (EFU) Portabilidad Numérica	Se reporta información que no se ha visto reflejada en documentos o informes sectoriales periódicos que permitan la definición de criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales.	Eliminar reportes innecesarios
Formato 11	Resolución 3523 de 2011	Se reporta información que no se ha visto reflejada en documentos o informes sectoriales periódicos que permitan la definición de criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales.	Eliminar reportes innecesarios

Formato 12	Resolución 3523 de 2011	los formatos de reporte de información en general, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, son pertinentes, siempre que la información se recolecte de un modo coherente y organizado, sin duplicidad de información	Eliminar reportes innecesarios
Formato 13	Resolución 3523 de 2011	Se encuentra contenida información del Formato 3 de la Resolución 3523 de 2011 y del formato 3 de la Resolución MINTIC 781 de 2013	Es importante unificar la información contenida en los reportes y eliminar duplicidad
Formato 14	Resolución 3523 de 2011	Se encuentra contenida información del Formato 33 de la Resolución 3523 de 2011 modificada por la Resolución CRC 4458 de 2014	Es importante unificar la información contenida en los reportes y eliminar duplicidad
Formato 32	Resolución 3523 de 2011	Portal de transparencia de reporte de planes tarifarios	Actualmente, el Portal de Transparencia no se ha implementado. Constantemente el portal se encuentra caído.
Formato 1. Líneas de Servicios Móviles.	Resolución MINTIC 781 de 2013	Ajustar el reporte, eliminar combinaciones de 2G, 3G y 4G por imposibilidad técnica	Se ha propuesto en dos oportunidades su modificación
Formato 3. Tráfico de Llamada de Voz de Servicios Móviles.	Resolución MINTIC 781 de 2013	Información contenida en otros reportes mencionados en la Resolución CRC 3523 de 2011	Ajustar reportes
Formato 7. Inventario de Sitios. Formato 8. Inventario de Sectores de Estaciones Base.	Resolución MINTIC 781 de 2013	El formato es altamente denso y no es posible cargarlo en el SIUST	Separar los reportes y eliminar reglas de validación

Sin Formato Servicio de Valor Agregado y Portador	Decreto 2870 de 2007	Se reporta información que no se utiliza para ningún estudio ni se realizan informes estadísticos al respecto	Eliminar reportes innecesarios
Formato 38	Resolución CRC 4245 de 2013	La Información solicitada no se establece en la regulación.	Eliminar reporte

Agradecemos la atención que la Comisión le pueda prestar a esta comunicación, y esperamos que los comentarios sean útiles a los objetivos de simplificación normativa para mejorar las condiciones de los usuarios a la par de un buen desarrollo de la industria.

Cordialmente,



**CÉSAR BARRERA ÁVILA**  
Presidente