

Bogotá, 20 de junio de 2014

Doctor  
**CARLOS PABLO MARQUEZ**  
Director  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC-**  
Ciudad

**Asunto: Simplificación normativa para promover la  
competencia y la inversión**

Apreciado Doctor Márquez,

De la manera más atenta, Telefónica Colombia remite a la CRC las observaciones y comentarios sobre la propuesta regulatoria orientada a simplificar o modificar las normas, trámites y reportes regulatorios. Los comentarios los dividimos en dos módulos. El primero hacer referencia a las observaciones sobre los aspectos generales que pueden ser sujetos de una simplificación, en las dimensiones establecidas por la Comisión: Resoluciones de Carácter general, reportes de información y trámites ante la CRC. En la segunda parte, se remite el formato de la CRC diligenciado con las observaciones de Telefónica Colombia.

### **1. Regulación y promoción de la inversión**

Un aspecto fundamental en la promoción de la inversión en el sector de las comunicaciones es contar con una regulación efectiva, que de manera consistente discipline el mercado y solucione sus fallas de competencia. Para lograr este propósito es necesario que el regulador desarrolle las herramientas y estudios que le sirvan para corregir estas fallas, con el objetivo de garantizar una efectiva promoción a la competencia. **Para tal fin, Telefónica considera que la CRC debe abordar de manera integral su gestión regulatoria y concentrar sus esfuerzos en fortalecer los estudios de competencia, en los diferentes mercados de comunicaciones; proceso que desde el año 2009, no ha sido objeto de análisis por parte de la Comisión.**

El objetivo loable, de la Comisión de simplificar la regulación, no se alcanzará en la medida en que el Regulador colombiano no enfoque su intervención en los componentes que determinan el estado de la competencia, elemento esencial para la industria y verdadero mecanismo de protección al usuario.

En este contexto, antes de abordar los temas puntuales regulatorios, Telefónica considera que es indispensable que la CRC simplifique la agenda regulatoria y enfoque su gestión en los temas

relevantes para la industria, en especial en lo que concierne a la revisión continua de la competencia.

De otra parte y tal como lo indicó la CRC en su documento sectorial, se observa la existencia de una serie de trámites y requisitos regulatorios que impiden u obstaculizan el desarrollo de la inversión en el sector de las comunicaciones. Estas conclusiones se reafirman al revisar la evolución de los indicadores que tiene Colombia en el *Networked Readiness Index* del año 2014, en donde la peor calificación corresponde a las dimensiones asociadas al ambiente regulatorio y al de innovación (*Political and regulatory environment*) y (*Business and innovation environment*), con un ranking de 96 y de 104 sobre 148 países que componen la muestra.

Estos resultados evidencian las restricciones en materia de trámites que impiden el desarrollo de las actividades comerciales, y recogen otros temas que no fueron cubiertos por la CRC en el Documento puesto a consideración del sector, tales como la evaluación del impacto regulatorio y la implementación técnica de las normas que expide la CRC.

### **1.1 Evaluación del Impacto Regulatorio**

Con ocasión de la expedición del Decreto 2696 de 2004, el esquema regulatorio colombiano adoptó una serie de medidas orientadas a fortalecer la rendición de cuentas y la evaluación del impacto regulatorio.

Telefónica reconoce que desde 2007, la CRC ha contratado con firmas especializadas los estudios de impacto regulatorio, lo que refleja el interés y la transparencia del regulador colombiano de valorar sus decisiones regulatorias.

Sin embargo, la aplicación de estos estudios en la labor regulatoria ha sido incompleta, dado que los resultados de estos estudios no se han incluido en el ejercicio regulatorio, y se limitan al cumplimiento de un trámite formal para dar cumplimiento a un requisito legal.

En efecto, al revisar los documentos regulatorios (resoluciones y documentos técnicos) que se expidieron con posterioridad a los estudios de impacto, no se encuentran referenciados o incorporadas en las normas regulatorias. Si, la CRC no utiliza estas herramientas en su gestión regulatoria, difícilmente se podrán corregir o revisar algunos componentes de la regulación, ó lo más importante, valorar la necesidad de mantener una determinada norma que no generó los beneficios esperados por el regulador. Las ventajas de contar con unos estudios robustos de costos- beneficios se trasladan en la posibilidad de focalizar la intervención regulatoria en determinado tema o priorizar la solución a una falla de mercado, en lugar de abarcar una serie de iniciativas regulatorias que no van a generar un beneficio social significativo.

Para contar con una base de datos robusta de los costos y beneficios es fundamental que la CRC revise los siguientes aspectos:

- Se debe establecer la misma metodología en la evaluación de costo beneficio para poder medir en un horizonte de tiempo la evolución de los beneficios y costos de las normas regulatorias. Los estudios presentados por la CRC difieren en los criterios y metodologías técnicas utilizadas, lo que no los hace comparables y por ende carecen de utilidad al no poder compararlos.
- La CRC debe iniciar un proceso de diseño de indicadores de la gestión regulatoria que abarque tanto la ejecución presupuestal de determinado proyecto como el impacto regulatorio, medido a través de las metodologías de costo-beneficio.
- La base de datos y los indicadores regulatorios se debe cruzar con la información sectorial de tal forma que se integre la gestión regulatoria con la evolución de los mercados.

Teniendo en cuenta lo anterior, de la manera más atenta Telefónica Colombia solicita a la CRC que se avance en la implementación de una metodología de impacto regulatorio, con los respectivos lineamientos sobre la materia tal como las que ha adoptado la OECD en su **Recomendación del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria (2012)**.

## 1.2 Implementación de las normas regulatorias

El objetivo de la CRC de promocionar la simplificación de los trámites para promocionar la inversión, no será factible alcanzarlo, si no se corrige la propensión de modificar las resoluciones de forma continua por inconvenientes asociados a la implementación técnica.

Desde el año 2011, se observa una tendencia creciente en la expedición de modificaciones de las resoluciones que solucionan o aclaran inconvenientes técnicos que no se detectaron en el proceso de discusión sectorial, debido a problemas de tipo técnico para su implementación que no fueron previstos en detrimento de la calidad regulatoria y la inversión.

Para ilustrar lo anterior, ponemos a consideración los siguientes ejemplos:

- Registro de planes tarifarios empaquetados e individuales: Se han expedido dos resoluciones (3510,3616), una circular (102) y se han presentado dos propuestas regulatorias; sin embargo a la fecha no ha sido posible implementar el formato definitivo de las tarifas empaquetadas e individuales.
- Se requirió una nueva modificación del RITEL, producto de una revisión conjunta posterior con los proveedores de comunicaciones.
- Se expidió la resolución 4458 de banca móvil, sin que se estableciera un proceso de implementación de las nuevas condiciones técnicas que regirán las relaciones entre las entidades financieras y los operadores móviles, en detrimento de la coordinación que debe darse en estos procesos entre los agentes involucrados.

- La implementación de los reportes de calidad móvil, presenta varias fallas con el sistema ColombiaTIC, estos inconvenientes se derivan de la ausencia de coordinación entre el diseñador de los reportes (CRC) y el administrador del sistema (MINTIC). No ha sido posible ingresar la información del formato 21 de la resolución 3496 de 2011, y los parámetros de las plantillas establecidas por el MINTIC en varias ocasiones no reconocen las características que tienen las redes móviles.
- Para la implementación de la resolución del traslado de las vigencias prepago (4040), se expedieron dos circulares (105 y 106), debido a que la CRC no consideró el impacto en los sistemas y plataformas de prepago de las empresas móviles, ó sus efectos sobre las promociones y la dinámica comercial que generó una resolución que en su expedición final incluyó varios temas adicionales que no fueron publicados para estudio de la industria.

Como puede observarse con estos ejemplos, la principal falla que genera incertidumbre para los inversionistas no concierne solamente con los trámites; sino que se debe a las dificultades que tiene la implementación de las medidas regulatorias. Un esquema de discusión de los proyectos regulatorios revisando los aspectos técnicos anotados por los operadores podría servir para mitigar esos riesgos.

### **1.3 Actualización sobre la vigencia y compilación de las normas regulatorias**

En el marco del proyecto regulatorio de simplificación administrativa es urgente que la CRC no sólo realice los estudios internos sobre la vigencia de las regulaciones expedidas, sino que debe presentar formalmente los resultados de dichos análisis. Así por ejemplo, luego de 5 años de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, es prioritario que se actualice la resolución 087 de 1997, y se ajuste de acuerdo con la situación actual del sector de las comunicaciones, toda vez que no existe un acto administrativo que compile y permita suministrar certeza respecto de las reglas regulatorias que aún están vigentes y aquellas que han sido derogadas tácitamente por el nuevo marco jurídico o que deben suprimirse porque no tienen un beneficio neto. Para el desarrollo regulatorio es importante que la CRC revise los siguientes temas principales de la Resolución 087 de 1997, que también incluimos en el formulario solicitado por la CRC:

#### *a) Temas regulatorios generales*

- Definiciones y conceptos como el de acceso y servicio universal.
- Eliminación de las reglas de los servicios prestados a través de teléfonos públicos.
- Eliminación o simplificación de las normas regulatorias de los servicios de TPBC.
- Revisión, simplificación del régimen de comercialización de servicios.

## b) Tarifas

- Simplificación, unificación e integración en único formato de las tarifas de banda ancha, telefonía fija y televisión por suscripción.
- Eliminación de la obligación de registro de las tarifas de larga distancia nacional e internacional.
- Se debe **expedir un título de tarifas que recoja las obligaciones impuestas por la CRC para el operador dominante en lo que respecta a las tarifas móviles minorista**. En este contexto, es necesario que se haga explícito a nivel regulatorio lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 sobre la intervención tarifaria, y se eliminen de forma definitiva de la regulación las obligaciones tarifarias que no se ajusten al artículo 23 citado
- Telefónica solicita que el **proceso regulatorio del portal de precios** se inicie bajo los **principios establecidos en el Decreto 2696 de 2004**, y se le otorgue a las empresas, los usuarios y los interesados en general la posibilidad de participar en dicho proceso, y la CRC por su parte, presente los estudios técnicos, económicos y jurídicos en los que soportará su propuesta, para que sean discutidos ampliamente por el sector.

## c) Calidad

- El artículo octavo de la Resolución 597, mediante la cual se renovó el permiso para el uso del espectro a Colombia Telecomunicaciones, establece lo siguiente:

**“ARTÍCULO OCTAVO. ACCESO REMOTO DE CONSULTA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN OSS.** Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP debe otorgar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por intermedio de la Dirección de Vigilancia y Control, el acceso directo sobre los gestores que almacenen los contadores de desempeño de red de los diferentes proveedores de equipos, habilitando para ello un (1) perfil de usuario con capacidades de visualización y descarga de reportes, alarmas, indicadores estadísticos y contadores de red que sean requeridos en desarrollo de las facultades de inspección y vigilancia, (...)”

De la misma forma el artículo 11 de la mencionada resolución estableció las siguientes obligaciones:

**“ARTÍCULO UNDÉCIMO. FÓRMULAS DE LOS FABRICANTES DE EQUIPOS PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES.** Con periodicidad mensual, a más tardar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la terminación de cada mes, Colombia

*Telecomunicaciones S.A. ESP. deberá remitir al correo [colombiatic@mintic.gov.co](mailto:colombiatic@mintic.gov.co) en un archivo, de acuerdo con la fórmula de los proveedores de tecnologías de red, la información relacionada con cada indicador a reportar y en el mismo indicar cada uno de los parámetros y contadores que intervienen en el cálculo del respectivo indicador con su nombre correspondiente.”*

- En tal sentido, consideramos que el Ministerio, al tener el acceso directo a la información que es requerida para el cálculo de los indicadores de voz, no será necesario continuar con el envío de los reportes en los formatos que la CRC ha dispuesto para enviar el dato de indicadores como llamadas caídas, llamadas caídas por HO e intentos de llamada, por lo que en aras de contar con la eficiencia administrativa, evitar la duplicidad de reportes, y en beneficio de la unificación del sistema de información sectorial, se debe eliminar la obligación de envío de estos formatos en los formatos establecidos por la CRC, y se debe avanzar en el uso del acceso directo que las empresas le entregan al Ministerio TIC, de acuerdo con la obligación arriba descrita.
- Telefónica **considera que no es eficaz mantener los formatos y plantillas en Excel**, que miden la calidad de voz móvil, dado que se duplicarían reportes, sería ineficiente la gestión de la información y se incurriría en costos administrativos innecesarios. **Por lo tanto, Telefónica solicita a la CRC que se revise la necesidad de mantener los formatos 25 y 26 de la resolución 3496 de 2011, bajo los parámetros actuales y con los métodos de carga al sistema ColombiaTIC vigentes.**
- Telefónica solicita a la CRC que elimine la medición de **los indicadores de número de daños por cada cien líneas en servicio y tiempo medio de reparación de daños**, debido a que la compensación en dinero por falta de disponibilidad en la red es automática, y por ende los citados indicadores pierden vigencia y son innecesarios. Si la CRC decide mantenerlos, sus resultados deberían ser puramente informativos, y el incumplimiento de los umbrales no debería generar acciones correctivas por parte de las auditorías que realiza la Autoridad de control y vigilancia
- Telefónica solicita a la CRC que **se elimine la obligación prevista en el artículo 5.4 de la resolución 3067, modificada por la resolución 4000, que establece la obligación de enviar una certificación del representante legal** por cada reporte de calidad. Esta obligación, propia de otras épocas en donde no existía el gobierno en línea y los sistemas robustos solo genera una elevada carga operativa y es un trámite innecesario para la CRC, el MINTIC y las empresas móviles.

d) *Regulación mayorista*

- **La regulación del roaming nacional debe tener un horizonte de aplicación definido.** Actualmente estas obligaciones están atadas a la duración de las concesiones, que suelen ser de 10 años. Un periodo tan largo desincentiva la inversión de los dueños de la red.
- **En cuanto a los trámites de interconexión, Telefónica reitera a la CRC que se deben revisar, actualizar y adecuar algunos procedimientos previstos en el régimen de interconexión que no guardan** relación con la convergencia de redes y servicios, en particular en lo que se refiere al uso de los enlaces en redes que soportan varios servicios. Asimismo, se deben acortar los trámites en los procesos de desconexión y fortalecer los procesos de mediación por parte de la Comisión, en beneficio del mismo Regulador al ahorrarse costos administrativos.
- **Telefónica solicita a la CRC que elimine la regla de precio mayorista establecida en la resolución 2585 de 2010,** dado que la implementación de los cargos asimétricos contribuyó a solventar los inconvenientes presentados en las interconexiones móviles del operador dominante frente a su filial de larga distancia. En cuanto, a las interconexiones fijas, la CRC ni en el momento de la expedición de la citada norma, ni con posterioridad a su aplicación ha evidenciado prácticas anticompetitivas. La permanencia de esta regla mayorista le implica a las empresas de larga distancia que tienen una red de acceso competir en desventaja frente a los operadores de LDI sin red de acceso. Por último, la regla mayorista le traslada el riesgo cambiario a la formación del cargo de acceso y no contiene las particularidades que tienen las interconexiones por capacidad.

*e) Acceso a otras infraestructuras*

- **Telefónica no encuentra utilidad en mantener el formato 38 de la resolución 4245, cuando se evidenció que la posición de dominio sobre el uso de la infraestructura eléctrica la ejercen las empresas distribuidoras de energía; y no las empresas de comunicaciones.** Este formato, es un ejemplo de los que deben ser revisado porque en la práctica no tienen utilidad para el regulador. Adicionalmente, y sin tener en cuenta lo previsto en la mencionada resolución, el sistema ColombiaTIC generó una serie de procedimientos y requisitos para el cargue de este formato, en detrimento de la coordinación institucional que debe regir estos procesos.
- Teniendo en cuenta la complejidad en los sistemas, la evolución de los procesos internos y las dificultades que se han presentado en algunas regiones del país, de la manera más atenta, **Telefónica solicita que se amplíe en por los menos tres años (2017) adicionales las obligaciones de marcación establecidas en el artículo 9 de la resolución 4245 de 2013.**

*f) Régimen de protección de los derechos de los usuarios*

Coincidimos con las afirmaciones que se hacen en el documento soporte en relación con el reconocimiento respecto de que el régimen de protección de los derechos de los usuarios definido por la CRC es denso, extenso y complejo, por lo tanto, exige que se realice un análisis que conduzca a modificarlo para acotarlo a la regulación necesaria para el cumplimiento de sus fines.

En este sentido, no solamente se debe revisar los contratos sino que se requiere de un análisis objetivo y crítico de los siguientes aspectos:

- **Información al usuario establecida en la Resolución CRC 3066 de 2011**

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:
  - Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.
  - Condiciones para el cambio de plan, cuando a ello haya lugar.
  - Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.
  - Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.
  - Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.



- Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.
  - Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQRs-.
  - Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de datos.
  - Mecanismos obligatorios de atención al usuario.
  - Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos.
  - 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.
  - **Información en las Facturas.**- La imposición de un volumen alto de información en las facturas, no permite a los usuarios comprenderlas e identificar los aspectos importantes de la misma, por ello se solicita que se simplifiquen, de manera que contenga únicamente la información esencial con la que debe contar el usuario.
  - **Envío de mensajes de texto.**- Consideramos que las últimas obligaciones impuestas a los proveedores relacionadas con el envío de información a los usuarios a través de mensajes de texto, es intrusiva y causa molestia a los usuarios, por cuanto se deben enviar textos muy largos, por las limitaciones técnicas, que implican el envío de varios mensajes de texto a la vez. De dicha medida no se identifican ni cuantifican beneficios reales.
  - **Textos obligatorios.**- Solicitamos que no se establezcan formatos ni inclusión de textos obligatorios en los contratos, toda vez que este mecanismo coarta la libertad de las empresas de diseñar sus ofertar y contratos. Adicionalmente se debe facilitar 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
- **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.

#### **1.4 Esquema general de información sectorial**

Para Telefónica Colombia es fundamental que la industria cuente con un sistema de información sectorial integral, flexible, completo, dinámico y lo suficientemente robusto en beneficio de los agentes y usuarios de las comunicaciones.

En un mercado competitivo la herramienta idónea para ejercer las actividades regulatorias, es la información del mercado. A través de un sistema robusto, el Gobierno Nacional puede revisar el avance de las políticas públicas, el desarrollo de la conectividad y la inserción de los colectivos sociales en la economía digital.

El Regulador, por su partes contará con las bases de datos que le permitirán verificar la variación de sus principales variables (precios, índices y tendencias) sujetas a una eventual intervención regulatoria. De la misma manera, los usuarios de los servicios de comunicaciones y los medios académicos, consultivos ó de vigilancia de la industria tendrán la facilidad de contar con los medios para hacer efectivo el control social sobre el desarrollo de las comunicaciones, elemento vital en una sociedad democrática y participativa.

En este sentido, Telefónica **considera que antes de revisar el contenido particular de un reporte o formato, es indispensable revisar los procedimientos, mecanismos y medios institucionales que componen el sistema de información sectorial**, con el objetivo de contar con una mayor coordinación institucional que apunte de forma definitiva a consolidar el sistema.

Para tal efecto, Telefónica realizó una revisión de los principales aspectos de la gestión de la información sectorial, que consideramos merecen una revisión por parte de la CRC.

En la actualidad, Colombia Telecomunicaciones envía a las Autoridades Sectoriales **cerca de 18 reportes anuales, 7 semestrales, 54 trimestrales, 29 mensuales, 24 eventuales y 9 permanentes**. Es decir, identificamos más de 141 reportes, número que puede ser superior, debido a que no se tienen en cuentas las solicitudes que hacen las autoridades municipales o departamentales.

**La carga de la información que reporta la empresa no se refleja en la información sectorial que se publica, ni en el uso público de la información que le da la CRC.** Bajo el marco legal establecido en la Ley 1341 de 2009, en lugar de avanzar hacia una simplificación e integración de las obligaciones y reportes de la industria que refleje la realidad del mercado; por el contrario se ha incrementado la intervención regulatoria en esta materia.

Es así como la CRC cada vez que expide una resolución, crea un nuevo reporte sin que exista el soporte regulatorio que justifique imponer esta carga a la empresa. Si el propósito del Regulador es verificar el cumplimiento regulatorio a través de los formatos que se expiden con cada nueva resolución; entonces, no es comprensible el incremento en las solicitudes particulares que la empresa ha recibido en el último año y que también están orientadas a revisar la implementación de las normas.

La siguiente tabla ilustra el avance en los trámites regulatorios particulares y la baja utilización de la información contenida en los reportes periódicos.

Tabla 1- Utilización de los reportes regulatorios (2010-2014)

Utilización de los reportes regulatorios	Se uso el reporte periódico?	Se presentó Solicitud de la CRC adicional de información?
Regulación precio mayorista LDIE	NO	SI
Regulación mensajería masiva	NO	SI
Regulación Banca Móvil	NO	SI
Regulación tope de precio facturación	NO	SI
Regulación precios de postes/ductos	NO	SI
Estudio Empaquetamiento	NO	SI
Estudio Televisión	NO	SI

Desde hace más de tres años Telefónica ha observado con preocupación los elevados incrementos puntuales en las solicitudes de información por parte de la CRC, lo que ha generado inconvenientes en lo que se refiere a la administración de la información sectorial. **Si bien es cierto, que la administración del sistema sectorial no recae en la Comisión, es necesario que el Regulador revise los siguientes aspectos que han impedido consolidar un sistema de información sectorial confiable e integrado.**

- Fragmentación y rotura de las series de tiempo en algunos agregados en el mercado de línea básica que se ocasionó por la transición del SUI al sistema ColombiaTIC.
- Con ocasión de la vigencia de la resolución 1596 de 2006, mediante la cual se delegó la modificación de los formatos y reportes al Director Ejecutivo de la CRC, sin someter este trámite a los requisitos del Decreto 2696 de 2004, **se eliminó la posibilidad de validar con la industria los aspectos operativos y de sistemas de los formatos, en detrimento de la calidad del sistema sectorial y de la efectiva coordinación institucional con el MINTIC.**
- **No hay un procedimiento que valide la necesidad regulatoria con los nuevos reportes regulatorios.** Si se va a generar una carga adicional a las empresas, antes se debe surtir un proceso que le permita al Regulador identificar la relevancia de determinados reportes. **Como consecuencia se envían reportes periódicos en mercados que no tienen la relevancia regulatoria (facturación ó larga distancia), que amerite estas cargas, y por el contrario para los mercados en donde existe debilidades de competencia, no existe información secundaria (mercados de voz y de datos móvil)**
- Las asimetrías del esquema de información son ineficientes e ineficaces. Algunos reportes son dispersos y otros concentrados, sin que exista un criterio uniforme en la gestión de la información. Es así como se tienen cuatro (4) reportes diferentes para el reporte de ingresos, en medio de un ambiente de convergencia, de forma ineficaz y con criterios diversos; se mantiene el formato de empaquetamiento que integró en un solo reporte los clientes y tarifas, mecanismo que ha generado confusión en toda la industria.

La elevada presión de obligaciones de información de la CRC, (42 reportes) no se relaciona con el uso público que le da el Regulador a esta información. Como se indicó con anterioridad, los operadores no tenemos conocimiento sobre la utilidad de algunos de los reportes. Ante este panorama, se supondría que esta información se utilizaría para “monitorear” los mercados.

Sin embargo, la información que publica el Regulador no recoge las variables esenciales que consideramos respetuosamente debe tener el monitoreo de los mercados, en las actuales circunstancias, tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2 Indicadores relevantes sector TICS

INDICADORES RELEVANTES	Publicación periódica CRC	Publicación MINTIC
Competencia (HHI) en mercado móvil	NO	NO
Competencia (HHI) en mercado datos móviles	NO	NO
Competencia (HHI) en televisión	NO	NO
Evolución suscriptores servicios fijo/móvil	SI	SI
Evolución tarifas o precios	NO	NO
Evolución inversión TICS	NO	NO
Evolución suscriptores servicios tv	NO	NO
Series de información continuas	NO	NO

Con estos cuadros se evidencia **que la CRC enfoca sus esfuerzos en solicitar una importante base de datos sin que se conozcan su propósito o uso**, constituyendo lo antes enunciado en una muestra clara de la necesidad de que la Comisión aplique los conceptos e ideales que presenta en el documento soporte de la medida de simplificación normativa, respecto de la revisión y supresión de cargas regulatorias que no ofrecen beneficios netos ni contribuyen al cumplimiento de los objetivos misionales del regulador.

Adicionalmente, encontramos que no existe una efectiva coordinación en el diseño e implementación de los formatos, entre la CRC y el administrador del sistema (MinTIC). Esto se evidencia en que el **Regulador establece reportes que no se pueden parametrizar en el sistema ColombiaTIC o que es imposible ingresarlos en la plataforma tecnológica**, lo cual ha generado que se exijan prerrequisitos para poder subir la información, sin que estén previstos en la regulación.

#### **1.4.1 Coordinación administrativa**

Encontramos que es necesario que las autoridades con competencias en el sector de las telecomunicaciones articulen sus funciones de manera que no se dupliquen las cargas que deben afrontar los operadores. Así, por ejemplo en cumplimiento de la Ley 1341 de 2009 el sistema de información del sector debería ser unificado de manera que las autoridades contaran con acceso a la información de manera ágil y los operadores reportaran a un centro de control la información requerida.

Sin embargo, en la actualidad dada la dispersión de las competencias de las Entidades del Estado en materia de los servicios de telecomunicaciones en el MinTic, CRC, SIC, ANTV, ANE, hacen que cada una de ellas solicite, en muchos casos, la misma información de manera separada, lo cual resulta ineficiente y genera cargas excesivas para la industria.

Un ejemplo que evidencia esta situación, son los requerimientos de información que hace la SIC en la Circular Única en materia de compensación y el formato 40 definido por la CRC, en esencia se solicita la misma información, pero debe ser presentada por los operadores de manera diferente a cada autoridad.

Por lo anterior, le solicitamos a la CRC que en aplicación al principio de coordinación que debe orientar las funciones de las entidades públicas, y en atención a las facultades que le han sido conferidas por la Ley sobre requerimientos de información, **tenga en cuenta al establecer medidas regulatorias sobre reportes de información, incorporar los requerimientos de las demás autoridades** con el propósito de que exista una sola obligación de reporte

#### **1.4.2 Reporte de conectividad de Internet Fijo y tarifas de los servicios de comunicaciones fijas**

En septiembre de 2012<sup>1</sup>, Telefónica remitió a la CRC una carta con una serie de consideraciones técnicas relacionadas con la implementación del formato 5 (empaquetamiento) establecido en las resolución 3510 de 2011. En la mencionada comunicación, la empresa informó al Regulador la existencia de una serie de inconsistencias técnicas que iban a derivar en distorsiones en la medición del parque de Internet Fijo y de líneas en servicio.

Posteriormente, la CRC<sup>2</sup> ordenó a Colombia Telecomunicaciones ingresar al sistema de información ColombiaTIC, la información de banda ancha fija y de líneas en servicio correspondiente al año 2012, esto implicó modificar la serie histórica agregada y afectó la evaluación de la penetración de Internet fijo, el monitoreo del mercado y el seguimiento a las mediciones del Plan Vive Digital.

Los ajustes en las cifras de Internet fijo se deben a la implementación del formato de empaquetamiento, que el Regulador en su momento consideró no era necesario socializar con las empresas y cuya implementación ha demandado importantes recursos técnicos y operativos; sin que a la fecha se conozcan los propósitos que pretendía alcanzar la Comisión con este tipo de reportes.

---

<sup>1</sup> Carta enviada por Telefónica a la CRC sobre la aplicación de la Circular 102- Reportes de información tarifaria, septiembre de 2012.

<sup>2</sup> Carta enviada por la CRC a Telefónica- Requerimiento de información de los Formatos 8 y 39 de la Resolución 4168 de 2013 para el año 2012, recibida el 17 de septiembre de 2013.

Por otra parte, la implementación del formato 5 de la resolución 3523 de 2012, delimitó la base de datos tarifaria a la información de los planes individuales y excluyó de la base los planes empaquetados, separación que no guarda relación con la realidad comercial de las empresas. La complejidad de este sistema, ha motivado la expedición por parte de la CRC de varios actos administrativos orientados a revisar el procedimiento para diligenciar el reporte, sin que a la fecha se aclare y solucione de forma definitiva el diseño del formato 5. Es necesario indicar, que la CRC puso a disposición de la industria una nueva propuesta para modificar el reporte, que en una revisión preliminar de Telefónica no resuelve de fondo los inconvenientes técnicos presentados.

En este contexto, Telefónica reitera los comentarios generales que se han expuesto en las diferentes reuniones con el equipo técnico de la CRC:

- Se debe delimitar el formato 5 a los servicios de línea básica, banda ancha fija y televisión.
- No es posible ingresar en un formato masivo las características que tienen las tarifas corporativas, que se diseñan en función de cada cliente, lo que hace imposible adaptar en un único formato la realidad comercial de un servicio que no es comparable con los servicios masivos.
- En reiteradas ocasiones Telefónica ha solicitado a la CRC que se eliminen las obligaciones de codificación establecidas por la CRC en la Circular 102, que obligan a las empresas a generar un código nuevo que identifique municipio, estrato, tipo de plan, por cada uno de los municipios en donde se prestan los servicios de telefonía fija. La complejidad de este sistema llegó a tal grado que se deben cambiar los códigos cuando se hacen ajustes por el IPC o cambios en las tarifas, proceso que desconoce los sistemas de facturación y tarifación de las empresas. Si la CRC considera que se debe avanzar en la simplificación de trámites complejos o injustificados, un caso que merece su atención es el previamente indicado.

Los problemas de este formato, ha impedido que se construya una base de datos tarifarios centralizada que pueda ser consultada por las Autoridades públicas, los medios privados y en general los usuarios, propósito esencial del registro tarifario.

En conjunto con lo anterior, la periodicidad trimestral para registrar las tarifas empaquetadas genera un rezago trimestral frente al momento en que la empresa pone en el mercado la oferta respectiva, lo que genera distorsiones para medir el efecto de la evolución de los precios en el agregado del IPC, que se estima de forma mensual y esto ha obligado al DANE a consultar directamente a la empresas sobre sus planes tarifarios en detrimento de la consolidación de una base sectorial unificada.

De otra parte, en lo que concierne al reporte de tarifas móviles (Formato 32) Telefónica Colombia considera que es necesario que la CRC adelante un proceso de revisión del mismo, con el fin de

permitirle al Regulador disponer de los instrumentos suficientes para validar las intervenciones regulatorias sobre la oferta minorista del operador móvil dominante.

En síntesis, Telefónica solicita nuevamente a la CRC que se revisen los impactos negativos que tiene mantener el esquema actual del registro de tarifas de los servicios de comunicaciones.

### **1.4.3 Reporte de Internet móvil**

En varias ocasiones, Telefónica ha manifestado ante el MinTIC y la CRC las serias inconsistencias que tienen el reporte de internet móvil y las distorsiones frente a la realidad del mercado de datos móviles que esta información ha generado en algunas entidades públicas, medios de opinión masivos y analistas del mercado.

Los impactos negativos que ha generado la falta de verificación de las fuentes y criterios que tiene este reporte se reflejan en las comparaciones internacionales de penetración de internet móvil, que ubican a Colombia con un importante rezago frente a otros países de la región, de acuerdo con el reciente estudio elaborado por Fedesarrollo<sup>3</sup> y la CCIT. El rezago colombiano del internet móvil frente a otros países en parte se debe a la subestimación en el reporte de los terminales móviles con acceso a Internet (2G y 3G) que registró el operador móvil dominante, al Ministerio y a la CRC; distorsión que en varias ocasiones Telefónica ha solicitado a la CRC que revise, sin obtener respuesta alguna por parte del Regulador.

En lo que se refiere al reporte de 4G, como es de conocimiento de la CRC, Movistar tiene una oferta comercial de 4G independiente de otros servicios, por lo que tenemos unos procesos específicos para identificar estos usuarios, de acuerdo con el plan y a la tarjeta USIM, que requieren los terminales de 4G para poder navegar en esta red; criterios que pueden ser diferentes a los de otras empresas móviles.

En este sentido y con el objetivo de evitar inconsistencias en los reportes de suscriptores de Internet Móvil, Telefónica solicita a la CRC que valide los criterios que los proveedores móviles utilizan para diligenciar el formato 6 de internet móvil, en especial en lo que concierne al mercado de terminales. Desde el año 2011, Telefónica ha reiterado la necesidad de unificar los criterios que utilizan las empresas móviles para reportar la información que compone el mercado de datos móviles, sin embargo a la fecha este proceso no se ha surtido.

### **1.4.4 Monitoreo del mercado de televisión**

---

<sup>3</sup> La calidad de la telefonía móvil en Colombia- Septiembre de 2013 Fedesarrollo y CCIT



En el marco del sistema sectorial, Telefónica observa con preocupación que los problemas e inconvenientes de los reportes de las tarifas de telefonía fija y de banda ancha se replicaron en los reportes del mercado de televisión.

Estos errores se deben a que en el formato 15 establecido en la resolución 4389 de 2013, en el campo código, se estableció por parte de la CRC que éste código únicamente aplica para los suscriptores del segmento residencial, lo que implica que al diligenciar este formato la codificación solo es aplicable a los planes residenciales.

Con ocasión de la expedición de la resolución 4465 CRC de 2014, **la CRC ordenó que en el formato 34 se remitieran los planes corporativos, los cuales en cumplimiento de la resolución 4389 se deben diligenciar pero no se debe ingresar el código**. Es decir, que la resolución 4465 se contradice frente a lo dispuesto en la resolución 4389, en lo que respecta a la codificación de los planes corporativos.

**Telefónica considera que estos inconvenientes se pueden solucionar si la CRC elimina en todos los reportes la obligación de enviar las tarifas del mercado corporativo, por lo que nuevamente solicitamos a la CRC que delimite los reportes regulatorios únicamente a los mercados masivos.**

Por otra parte, para Telefónica no es comprensible que en el sistema ColombiaTIC no se integre de forma definitiva la información de mercado de televisión por suscripción; y por el contrario se anuncie a la industria la creación de varios sistemas paralelos cargo de la ANTV y la CRC, en perjuicio de la eficiencia y eficacia administrativa que orienta el sistema ColombiaTIC.

A la fecha, la industria enfrenta dos esquemas de información de televisión, que administrarán dos autoridades adscritas al sistema ColombiaTIC, dirigido por el Ministerio. Como puede observarse, el diseño institucional y regulatorio no guarda relación con la convergencia de redes y servicios que tiene el mercado.

#### **1.4.5 Alcance de la información sectorial y consulta de bases de datos**

Una vez depurados los reportes, y de forma similar a lo que ocurre en otros sectores y servicios públicos, Telefónica solicita a la CRC que coordine con el MINTIC, la posibilidad de acceder a las bases de datos de los reportes que son enviados por las empresas.

Para el adecuado funcionamiento del mercado es necesario contar con acceso a las bases de datos sectoriales que sean públicas, de manera que se puedan hacer análisis propios, además de los que hace el el MINTIC. Al acceder a la información se permitirá a las empresas y organismos académicos o consultores analizar la información con las bases y series de tiempo completas y no de forma parcial como acontece en la actualidad.

#### **1.4.6 Herramientas informáticas para la consulta de la información de la Comisión**

Identificamos que el sector de las telecomunicaciones debería contar con una herramienta eficiente que permita acceder fácilmente a la información relevante de la Comisión. En la actualidad, para poder conocer y hacer seguimiento a una posición de la CRC es una labor difícil que exige el conocimiento de todos los datos para poder acceder a los documentos.

Resultaría ideal que la herramienta que se está trabajando pueda sistematizar y consolidar no sólo los actos expedidos por la Comisión sino que se concuerde con la jurisprudencia y demás actos administrativos que se refieran al tema, para ello le sugerimos revisar el mecanismo de acceso a la información con el que cuenta la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-.

Así, esperamos que la Comisión concluya con la sistematización de su información y se permita consultarla fácilmente.

#### **1.4.7 Propuesta de Telefónica Colombia para la gestión de los reportes de información**

En los documentos anexos a esta comunicación y bajo la metodología propuesta por la CRC Telefónica pone a consideración de la Comisión unas propuestas orientadas a eliminar algunos reportes y de otra parte integrarlos y simplificarlos en módulos con el objetivo de generar un esquema más eficiente.

Estos módulos se organizarían en función de cada uno de los objetivos de los reportes (ingresos, suscriptores, tarifas y calidad) y no por servicios como ocurre en la actualidad. Asimismo, se propone a la CRC que establezca un periodo uniforme de recolección de la información con el objetivo de unificar las fechas de los reportes, lo que permitirá mejorar la trazabilidad de los mismos en beneficio del Regulador y del Administrador del Sistema.

De forma similar, a lo que ha ocurrido en otros países, Telefónica solicita que se revise la necesidad de mantener reportes permanentes (trimestrales o semestrales) de servicios que no se encuentran regulados. En ese sentido consideramos que se debe evaluar la necesidad de mantener ciertos reportes asociados a la telefonía fija (local, larga distancia o local extendida) de forma permanente, por lo que se deben eliminar o anualizar. También, es necesario revisar la relevancia de mantener reportes de internet conmutado, ó de tarifas de larga distancia nacional, cuando la realidad comercial y tecnológica del mercado evolucionó en estos servicios y superó estos conceptos regulatorios.

Asimismo, luego del ejercicio de compilación de reportes de la resolución 3496 de 2011 se puede pasar a una revisión integral a partir de la información que se publica o que es relevante para

gestión regulatoria. Este enfoque permitirá reducir las elevadas cargas de información que tienen las empresas y eliminar algunas bases de datos.

Consideramos que este proyecto requiere una interacción activa con el equipo técnico de la CRC, por lo que Telefónica solicita a la CRC que en el marco de este estudio se realice una mesa de trabajo con las empresas, mecanismo que le permitirá al Regulador validar de forma directa las propuestas que surjan sobre la materia.

## 2. Formato de simplificación de la CRC

De la manera más atenta, Telefónica remite a la CRC los formularios diligenciados:

### 2.1 Reportes de Información

Área	Eje temático/su btema	Identificar resolución o trámite	Pertinencia de la norma o trámite	Aspectos por mejorar	Propuesta de adecuación	Efecto esperado de la propuesta
2	Regulación y Promoción a la competencia	Formatos 1,2,3,6 resolución 3496 de 2011	Información desagregada por servicios que no guarda relación con la dinámica actual de los mercados de comunicaciones	Actualización de la información relevante de los mercados de comunicaciones de acuerdo con la realidad sectorial de convergencia de servicios	Consolidar en módulos la información sectorial. <b>Módulo de Ingresos</b> Integrar en un solo formato todos los ingresos. Este formato puede ser trimestral con envío a 30 días después de finalizado el trimestre	Eficiencia administrativa, visión global de los servicios de comunicaciones, eficacia en la gestión de sistemas y adaptación a la convergencia de servicios
2	Regulación y Promoción a la competencia	Formato 4 resolución 3496 de 2011	No existe utilidad en mantener el reporte del Internet Conmutado	Actualización de la información relevante de los mercados de comunicaciones de acuerdo con la realidad sectorial de convergencia de servicios	Dado que el servicio de Internet Conmutado es marginal se solicita a la CRC eliminar el formato 4	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones

2	Todos los ejes temáticos	Formato 5,30,31,34	Inconsistencias técnicas, operativas y de sistemas en los formatos de tarifas individuales y empaquetadas	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Consolidar en módulos la información sectorial. <b>Módulo de Tarifas</b> Integrar en un solo formato todos los formatos tarifarios, eliminar los reportes de planes individuales separados, eliminar la codificación específica prevista en la Circular 102 de 2012.	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
2	Todos los ejes temáticos	Formatos 6	Inconsistencias técnicas, operativas y de sistemas en los formatos de suscriptores y terminales móviles	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	<b>Adaptar, actualizar y ajustar el formato 6 de tal forma que se unifiquen los criterios que las empresas móviles.</b> Se deben revisar los criterios que se utilizan para el reporte de terminales móviles y accesos a 4G	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
2	Todos los ejes temáticos	Formatos de conectividad nacional e internacional (7,16,17)	No se requieren mantener 3 formatos diferentes para medir la evolución de conectividad	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Consolidar en único <b>módulo la información de la conectividad nacional e internacional</b> y cuyo reporte debe ser anual	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
2	Todos los ejes temáticos	Formatos 8,15,39	De forma ineficiente se recogen en 3 formatos diferentes la información del parque de la industria fija, banda ancha y televisión	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Consolidar en módulos la información sectorial. <b>Módulo de suscriptores de internet, televisión, banda ancha y línea básica.</b> Integrar en un solo formato (con subreportes) todos los formatos asociados a los servicios fijos y de televisión. Se propone un reporte trimestral con un	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones

					envío 30 días después de finalizado el trimestre	
2	Todos los ejes temáticos	Formatos 8,9,10,11 y 12	De forma ineficiente se recogen en 6 formatos diferentes la información de tráficos de la industria fija,	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Consolidar en módulos la información sectorial. <b>Módulo de tráficos de local, local extendida, larga distancia nacional e internacional.</b> Estos formatos deberían integrarse en un único reporte anual, dado que no hay regulación sobre estos servicios, y en aras de contar con eficiencia se debe simplificar el reporte. Se propone reporte anual con entrega de la información 45 días calendario posterior a la finalización del año	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
2	Todos los ejes temáticos	Reportes de calidad móvil	No es eficiente enviar los formatos de calidad móvil, cuando el MINTIC tendrá acceso a las bases de datos de los operadores móviles	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	No se requiere formatos específicos dado que el MINTIC puede directamente verificar la calidad del servicio	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones

2	Todos los ejes temáticos	Formato 33	Con la expedición de la resolución 4458 de 2014, la CRC reguló la banca móvil, por lo que no es entendible el propósito de mantener un reporte para analizar un mercado regulado. No es claro el objetivo que justifica mantener el formato 33	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Teniendo en cuenta la resolución 4458 que reguló el precio de los sms, no se requiere contar con información para monitorear un mercado regulado. Por lo que se solicita eliminar este reporte. No se requiere formatos específicos dado que el MINTIC puede directamente verificar la calidad del servicio	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
2	Todos los ejes temáticos	Formato 18	La regla del precio mayorista es compleja, trae riesgo cambiario a la formación de cargos de acceso y no ha evidenciado sus beneficios frente a los costos operativos, de mantenerla	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se solicita a la CRC eliminar el reporte previsto en el formato 18 dado que las condiciones de terminación de las redes móviles corrigieron las fallas del mercado de terminación móvil	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones

## 2.2 Ajuste de la resolución 087 de 1997

Área	Eje temático/subtema	Identificar resolución o trámite	Pertinencia de la norma o trámite	Aspectos por mejorar	Propuesta de adecuación	Efecto esperado de la propuesta
------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------------	----------------------	-------------------------	---------------------------------

1	Todos los ejes temáticos	Definiciones previstas en la resolución 087 de 1997	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las definiciones establecidas en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Revisión de las definiciones previstas en la resolución 087 de 1997. Se solicita revisar las definiciones de acceso universal, comercialización de servicios de comunicaciones, servicio y acceso universal. Se solicita eliminar las definiciones asociadas al control contable de acuerdo con lo previsto en la Ley 142 de 1994.	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	Título II Resolución 087 de 1997 REGIMEN DE SERVICIOS DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se solicita a la CRC revisar el alcance del Título II de la Resolución 087 de 1997	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.1.1. OBJETIVO DE LOS SERVICIOS DE TPBC.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se solicita a la CRC revisar el alcance del Título II de la Resolución 087 de 1998	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.1.2. RED DE TELECOMUNICACIONES DEL ESTADO	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se solicita a la CRC revisar el alcance del Título II de la Resolución 087 de 1999	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones

1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.1.3. RED DE TELECOMUNICACIONES, UTILIDAD PUBLICA E INTERES SOCIAL	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se solicita a la CRC revisar el alcance del Título II de la Resolución 087 de 2000	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.1.4. CLASIFICACION DE SERVICIOS	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se solicita a la CRC revisar el alcance del Título II de la Resolución 087 de 2001	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.1.5. PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL, TPBCLE Y TMR	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se solicita a la CRC revisar el alcance del Título II de la Resolución 087 de 2002	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.1.6. PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCLD	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se solicita a la CRC revisar el alcance del Título II de la Resolución 087 de 2003	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.1.7. LIBERTAD PARA CONSTRUCCION DE REDES PARA EL TRANSPORTE DE TPBC.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se solicita a la CRC revisar el alcance del Título II de la Resolución 087 de 2004	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones



1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.2.1. COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE TPBC.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se solicita a la CRC revisar el alcance del Título II de la Resolución 087 de 2005	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.2.2. REGISTRO.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Registro se realiza ante el MINTIC y no ante la CRC ó la SSPD	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.2.3. RESPONSABILIDAD POR LA PRESTACION DEL SERVICIO.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se solicita a la CRC revisar el alcance del Título II de la Resolución 087 de 2005	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.2.4. PROTECCION DE LOS USUARIOS.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	El régimen de protección a usuarios debe compilarse en un único componente aplicable a todos los servicios de comunicaciones	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.2.5. DISCRECIONALIDAD DE COMERCIALIZACION.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Se debe consolidar en un único cuerpo normativo las obligaciones de los comercializadores de los servicios de comunicaciones	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones

1	Todos los ejes temáticos	ARTÍCULO 2.3.1. ALCANCE GENERAL DE LOS PROGRAMAS DE TELEFONÍA SOCIAL.	La última actualización de los programas de telefonía social se realizó en el año 2003	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Solicitamos eliminar este artículo	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.4.1. CLANDESTINIDAD DEL SERVICIO.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Debe ampliarse el alcance sobre clandestinidad de los servicios a todos los servicios de comunicaciones y no limitarlo a TPBC. Se debe generar un artículo adicional sobre el hurto de infraestructura (cobre)	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.4.2. PRESTACION NO AUTORIZADA DE SERVICIOS DE TPBC.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Debe ampliarse el alcance sobre clandestinidad de los servicios a todos los servicios de comunicaciones y no limitarlo a TPBC. Se debe generar un artículo adicional sobre el hurto de infraestructura (cobre)	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.4.3. USO CLANDESTINO DE LAS REDES DE TPBCL.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Debe ampliarse el alcance sobre clandestinidad de los servicios a todos los servicios de comunicaciones y no limitarlo a TPBC. Se debe generar un artículo adicional sobre el hurto de infraestructura (cobre)	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones

1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.5.1 SITUACION DE GRAVEDAD INMINENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Revisar el alcance del artículo de tal forma que se incluyan los servicios de comunicaciones diferentes a los de telefonía fija	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.5.2. DECLARACION DE LA SITUACION DE GRAVEDAD INMINENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Revisar el alcance del artículo de tal forma que se incluyan los servicios de comunicaciones diferentes a los de telefonía fija	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.6.1. INCLUSION DE CLAUSULAS EXORBITANTES.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Las clausulas exorbitantes no aplican bajo la Ley 1341 de 2009	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.6.2. REGIMEN APLICABLE A LAS CLAUSULAS EXORBITANTES.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Las clausulas exorbitantes no aplican bajo la Ley 1341 de 2009	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.8.1 INSTALACIÓN DEL CENTRO DE CONMUTACION INTERNACIONAL Y MEDICION DEL TRAFICO EN EL TERRITORIO NACIONAL.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Solicitamos eliminar este artículo dado que las condiciones de conexión internacional han variado en los últimos años y no se requieren asociarse a los servicios de larga distancia sino a la conectividad internacional	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones

1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.8.5. PAGO POR TERMINACION DE LLAMADAS INTERNACIONALES.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Solicitamos eliminar este artículo teniendo en cuenta la realidad del mercado de larga distancia internacional entrante	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.8.6. OBLIGACION DE INTERCONEXION.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Solicitamos eliminar artículo	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.9.1. INTEGRACION VERTICAL.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TPBC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Eliminar artículo dado que está acotado a los servicios de telefonía fija	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTICULO 2.9.2. REGIMEN ESPECIAL DE TMC.	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios de TMC en la resolución 087 de 1997	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Eliminar artículo debido a que no tiene en cuenta las disposiciones previstas en la Ley 1341 de 2009	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Todos los ejes temáticos	ARTÍCULO 2.9.3.COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TPBC A TRAVÉS DE TELÉFONOS PÚBLICOS:	No hay soportes técnicos y regulatorios para mantener las diferencias por servicios prestados a través de teléfonos públicos	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Eliminar artículo	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones

1	Regulación y promoción a la competencia	Resolución 2058 de 2009	Desde 2009, la CRC no ha revisado el estado de competencia en todos los mercados de comunicaciones	Actualizar el marco regulatorio de competencia	Solicitamos a la CRC que revise de forma integral el contenido y alcance del título de competencia. A la fecha no se ha realizado una revisión integral de los mercados relevantes definidos por la CRC en el 2009 y 2011	Actualización a 2014 de la verificación del estado de la competencia de los mercados de comunicaciones en Colombia
1	Regulación y promoción a la competencia	Título V de la Resolución 087 de 1997	Se requiere actualizar y ajustar el título de tarifas	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Derogar el título V de la resolución 087 de 1997, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1341 de 2009	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones
1	Regulación y promoción a la competencia	CAPITULO VI OTRAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS	Título VI de la resolución 087 de 1997, no está acorde con la realidad sectorial	Adaptar y/o actualizar el marco regulatorio a lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y a la convergencia sectorial	Derogar el título VI de la resolución 087 de 1997	Adaptación del marco regulatorio bajo las condiciones actuales del mercado de comunicaciones

### 2.3 Operadores de redes y móviles virtuales

Aspecto	Eje Temático	identificar resolución o trámite	pertinencia de la norma o trámite	Aspectos por mejorar	Propuestas de adecuación	Efecto esperado de la propuesta
2	Indicadores por servicio y metas	Resolución 3523.F20 (Indicadores de Calidad para Internet Móvil)	REPORTE DUPLICADO POR PARTE DEL PRSTM Y OMV	La información contenida en estos reportes es la misma para el OMR y para el OMV por tratarse de indicadores de calidad sobre la red, la cual es una sola.	Eliminar el requerimiento de este reporte al OMV.	Eliminación de información duplicada y carga operativa.
2	Indicadores por servicio y metas	Resolución 3523.F21 (Mediciones de PING, FTP y HTTP)	REPORTE DUPLICADO POR PARTE DEL PRSTM Y OMV	Las mediciones para este reporte se realizan sobre las Radio Bases que son parte de la red del OMR por lo cual la información no cambia para el OMR o el OMV	Eliminar el requerimiento de este reporte al OMV.	Eliminación de información duplicada y carga operativa.
2	Indicadores por servicio y metas	Resolución 3523.F26 (Calidad SMS)	REPORTE DUPLICADO POR PARTE DEL PRSTM Y OMV	El resultado de los indicadores contenidos en este reportes son los mismos para el OMR y para el OMV	Eliminar el requerimiento de este reporte al OMV.	Eliminación de información duplicada y carga operativa.
2	Indicadores por servicio y metas	Resolución 3523.F25 (Calidad Voz Móvil)	REPORTE DUPLICADO POR PARTE DEL PRSTM Y OMV	El resultado de los indicadores contenidos en este reportes son los mismos para el OMR y para el OMV	Eliminar el requerimiento de este reporte al OMV.	Eliminación de información duplicada y carga operativa.
2	Metodologías de medición	Resolución 4296 (Reporte de Llamadas Caídas)	REPORTE DUPLICADO POR PARTE DEL PRSTM Y OMV	Consideramos que se debe reevaluar los eventos que se catalogan como llamadas caídas, partiendo que actualmente se asume que todas las llamadas que no son terminadas por el cliente son causadas por fallas de la red, desconociendo que varias son por factores externos como por ejemplo el tipo de estructura del lugar donde se desarrolla la llamada.	Diferenciar para efectos de la medición y compensación, las llamadas caídas a causa de fallas en la red de las que se afectan por factores externos.	Obtener una medición real de la llamadas caídas por causa de la red.

2	Indicadores por servicio y metas	Resolución 3067 - 4000 (Reporte de Mejoramiento de Calidad)	REPORTE DUPLICADO POR PARTE DEL PRSTM Y OMV	El reporte de estas políticas de mejora no debe ser requerido al OMV ya que este no interviene en estas actividades, adicional las políticas que se establecen hacen parte de la estrategia e información interna de la compañía OMR.	Eliminar el requerimiento de este reporte al OMV.	Eliminación de información no aplicable y carga operativa.
---	----------------------------------	---	---	---	---	--

#### 2.4 Regulación mayorista , calidad y acceso a otras infraestructuras

Aspecto	Eje Temático	Identificar resolución o trámite	Pertinencia de la norma o trámite	Aspectos por mejorar	Propuestas de adecuación	Efecto esperado de la propuesta
1	e	3101	Suspensión de la interconexión	Agilizar los trámites de la CRC que dificultan la suspensión de la interconexión con el objetivo de propender por facilitar el trámite de la desconexión	Si el proveedor que no ha cumplido con los acuerdos de interconexión no asiste a la cita de CMI se debería permitir suspender la interconexión de forma inmediata	Eficiencia en la interconexión
1	e	3101	Audiencia de mediación	Fortalecer el proceso de mediación de la CRC en la solución de los conflictos entre los proveedores de comunicaciones	Audiencia de mediación debería ser más propositiva y que si intervenga la CRC	Eficiencia en la interconexión

1	e	3101	OBI	Disminuir el tiempo y agilizar los procedimientos que se debe surtir para la aprobación de la OBI	Más agilidad en el proceso de aprobación de las OBI	Eficiencia en la interconexión
1	e	3101	Interconexión	Reglas en la interconexión	En el evento de que un operador sobrepase el 85% de ocupación y no acceda ampliar la capacidad, el tráfico adicional al 85% debería pagarlo al doble como si lo estuviera pagando con la ruta de desborde	Eficiencia en la interconexión



1	e	3101	Interconexión	Reglas en la interconexión	Teniendo en cuenta la convergencia de servicios se debe facultar a los proveedores para utilizar cualquier ruta de interconexión disponible incluida la ruta de local extendida siempre y cuando se cumplan las reglas de cargos de acceso	Eficiencia en la interconexión
1	b	3067/4000	Calidad móvil	Existe duplicación en los reportes de la CRC y los nuevos reportes establecidos en la renovación del espectro	Se solicita a la CRC eliminar los formatos 25 y 26 de la resolución 3496 de 2011	Eficiencia en los reportes de calidad, unificación de las bases de datos y consolidación del sistema de información sectorial
1	b	3067/4000	Calidad servicios comunicaciones	Se mantienen certificaciones y trámites ineficientes en lo que respecta al envío de la información de calidad	<b>Se solicita eliminar la obligación prevista en el artículo 5.4 de la resolución 3067, modificada por la resolución 4000, que establece la obligación de enviar una certificación del</b>	Eficiencia en los reportes de calidad, unificación de las bases de datos y consolidación del sistema de información sectorial

					<p><b>representante legal</b> por cada reporte de calidad. Esta obligación, propia de otras épocas en donde no existía el gobierno en línea y los sistemas robustos solo genera una elevada carga operativa y es un trámite innecesario para la CRC, el MINTIC y las empresas móviles.</p>	
1	d	4245	Acceso a otras infraestructuras	<p>No se encuentra utilidad al mantener el Formato 38 cuando no son las empresas de comunicaciones las que ejercen posición de dominio sobre las redes de energía eléctrica</p>	<p>Se solicita a la CRC eliminar el formato 38 de la resolución 3496</p>	<p>Eficiencia en la información sectorial</p>

## 2.5 Protección a Usuarios

Aspecto	Eje Temático	identificar resolución o trámite	pertinencia de la norma o trámite	Aspectos por mejorar	Propuestas de adecuación	Efecto esperado de la propuesta
---------	--------------	----------------------------------	-----------------------------------	----------------------	--------------------------	---------------------------------

1	Protección de los derechos de los usuarios- Contrato de servicios	3066-11	En la visión actual de la CRC el contrato debe contener tal cantidad de información que el usuario no se anima a leerlo porque repite una gran parte de temas que están en la regulación y sobre los cuales las Partes no pueden negociar precisamente porque no son objeto de su acuerdo sino del dictado regulatorio.	Mas que de contrato debería hablarse de catálogo de las condiciones en que el proveedor presta el servicio. El acuerdo de voluntades se restringe a los servicios contratados, planes y tarifas escogidos por el usuario.	Mas que de contrato debería hablarse de catálogo de las condiciones en que el proveedor presta el servicio. El acuerdo de voluntades se restringe a los servicios contratados, planes y tarifas escogidos por el usuario.	Que el contrato contenga la información de interés principal para el usuario. Todo lo relacionado con sus derechos y su defensa ante el proveedor está regulado y se le aplica independientemente de que haya hecho o no lectura de esas normas regulatorias
1	Protección de los derechos de los usuarios- Peticiones, quejas y recursos	3066-11	La CRC debería valerse del artículo 55 de la ley 1341 de 2009 y abandonar el rezago de la ley 142 de 1994 según el cual a las PQR se aplican las normas del derecho de petición, al igual que la remisión a normas de orden administrativo para los recursos. Tiene amplia libertad para crear instituciones propias del sector.	Las normas sobre trámites de las PQR y de las notificaciones pueden ser más ágiles si se eliminan las instituciones de derecho administrativo	Las normas sobre trámites de las PQR y de las notificaciones pueden ser más ágiles si se eliminan las instituciones de derecho administrativo	Facilidad e inmediatez para que usuario conozca las decisiones sobre sus PQR

1	Protección de los derechos de los usuarios- Facturación	3066-11	Como en el caso del contrato, la factura contiene tanta información que el usuario se satura al verla y no la lee.	Como lo menciona el documento de la CRC, solo la información relevante para el usuario debe figurar en la factura. De todos modos en caso de inconformidad el usuario prefiere establecer contacto con el operador	Como lo menciona el documento de la CRC, solo la información relevante para el usuario debe figurar en la factura. De todos modos en caso de inconformidad el usuario prefiere establecer contacto con el operador	Que el usuario realmente reciba información relevante
1	Protección de los derechos de los usuarios- Información de oferta comercial	3066-11	Se trata de más de 20 informaciones y preguntas que se deben formular al usuario al momento de celebración del contrato. Cuando se trata de contratos celebrados por la línea de atención, el cliente termina disgustado por lo interminable de la llamada	No referimos a las obligaciones de información al momento de celebración del contrato.	Revisar y simplificar las obligaciones de información al momento de celebración del contrato.	No saturar y desesperar a los usuarios con volúmenes de información que en realidad no es de su interés, facilitando así la atención de los temas de su interés
1	Protección de los derechos de los usuarios- Otro	3066-11	La protección de datos personales no es competencia de la CRC sino de la SIC- Delegada para la Protección de Datos	La protección de datos personales no es competencia de la CRC sino de la SIC- Delegada para la Protección de Datos.	Debe eliminarse el clausulado correspondiente de las normas de la CRC, pues no puede hacer otra cosa que repetir lo que disponga la Delegada de la SIC	No duplicar regulaciones

Atentamente,

**NATALIA GUERRA CAICEDO**  
 Directora Regulación

*Telefonica*

---

**Telefónica Colombia**

Transv. 60 (Av. Suba) No. 114 A-  
55  
Bogotá D.C.  
Tel (571) 593 5399