



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## Mesas Sectoriales: Simplificación Normativa para Promover la competencia y la Inversión

Coordinadora: Claudia Ximena Bustamante.  
Líder: Diego Zamora

Agosto de 2014



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.  
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300  
Línea gratuita nacional 01 8000 919278  
Fax +57 1 3198301  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## CONTENIDO

<b>CONTENIDO .....</b>	<b>2</b>
<b>DEFINICIÓN DE MESAS SECTORIALES Y RESUMEN DE COMENTARIOS RECIBIDOS EN LA CONSULTA PÚBLICA DEL PROYECTO DE SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
Resumen de Comentarios Recibidos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>DEFINICIÓN DE MESAS SECTORIALES .....</b>	<b>4</b>
Objetivo .....	4
Temas Generales de Discusión y Mesas Sectoriales.....	4
Metodología .....	5
Moderadores .....	5
Metodología de Participación .....	5

## DEFINICIÓN DE MESAS SECTORIALES Y RESUMEN DE COMENTARIOS RECIBIDOS EN LA CONSULTA PÚBLICA DEL PROYECTO DE SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA

### INTRODUCCIÓN

Este documento presenta un resumen de los comentarios recibidos en el desarrollo de la Consulta Pública llevada a cabo en el marco del Proyecto de Simplificación Normativa para Promover la Competencia y la Inversión.

El proceso de recepción de comentarios finalizó el 20 de julio con comentarios de 20 participantes para un total de 523 comentarios recibidos.

✓ ANDESCO	✓ ETB
✓ ANTV	✓ INTERNEXA
✓ ASOMOVIL	✓ TELEFÓNICA
✓ ASOTIC	✓ TELMEX
✓ AVANTEL	✓ TIGO
✓ CLARO	✓ TV AZTECA
✓ DIMONEX	✓ UFF
✓ DIRECTV	✓ UNE
✓ EDATEL	✓ VIRGIN
✓ SERVIENTREGA	✓ CCNT

Dentro de los temas que trataron los diferentes participantes de la consulta pública se evidencia una preponderante participación de los comentarios referidos a la validez de los reportes de información. Sin embargo, no todos los comentarios frente a este respecto pedían la eliminación de algunos, sino que solicitaban agilizar el trámite mismo del reporte y la ampliación o modificación de los mismos.

De otro lado, también se recibieron comentarios que buscaban simplificación de contratos y facturación, así como del establecimiento de mecanismos electrónicos y no físicos que medien entre usuarios y operadores. Otros comentarios, tenían relación con la aclaración de obligaciones que están dispuestas en la regulación actual y de las cuales aún el sector no percibe claridad sobre su vigencia.

Frente al tema de usuarios, se recibieron comentarios tendientes a buscar modificaciones los mecanismos de atención al usuario y el traslado de quejas.

Por su parte, se identificaron algunos comentarios relacionados con la gestión de los recursos de identificación, y con algunos criterios susceptibles de revisión.

Finalmente, también se presentaron algunos comentarios que no tenían un enfoque de simplificación normativa, es decir que no buscaban la maximización de la capacidad de elegir del usuario, ni la revisión de cargas innecesarias sobre los operadores y usuarios.

Mayor detalle de los comentarios recibido puede ser consultado en la página web de la CRC, en la sección Actividades Regulatorias proyecto Simplificación Normativa<sup>1</sup>.

Estos temas serán tenidos en cuenta en el desarrollo de las mesas sectoriales propuestas a continuación.

## DEFINICIÓN DE MESAS SECTORIALES

### Objetivo

Abordar el análisis de las principales temáticas comentadas en el proceso de participación de la consulta pública a través de un espacio de discusión conjunta, que permita enriquecer la identificación de aspectos susceptibles de simplificación.

### Temas Generales de Discusión y Mesas Sectoriales

Se propone desarrollar 4 mesas de discusión orientadas al perfil del servicio de las empresas que participaron en la consulta, de la siguiente manera:

**Mesa 1:** Operadores Postales

**Mesa 2:** Operadores Móviles

**Mesa 3:** Operadores de Servicios Fijos: Internet y Telefonía

**Mesa 4:** Operadores de Servicios de Televisión

<sup>1</sup> <http://www.crcm.gov.co/?idcategoria=65898>

Mesas Sectoriales Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	<b>Página 4 de 9</b>	
	Actualizado:10/09/2014	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

Dentro de estas cuatro mesas se adelantarán máximo tres sesiones diferentes teniendo en cuenta los comentarios recibidos:

**Sesión 1:** Simplificación Normativa en aspectos de Protección a usuarios

**Sesión 2:** Simplificación Normativa en Aspectos Técnicos.

**Sesión 3:** Reportes de Información.

### Metodología

Las sesiones tendrán una duración efectiva de 1 a 3 horas, según la cantidad de temas asociados identificados en la etapa de Consulta Pública. La sesión será presidida por un Experto Comisionado que introducirá el tema general objeto de la mesa, acompañado de un Coordinador que presentará los subtemas puestos a consideración de los diferentes agentes del sector y moderará la participación de los asistentes. Cada uno de los participantes podrá presentar su posición y los sustentos que la fundamentan por espacio máximo de 10 minutos, según el orden designado por el moderador. Al final de cada sesión, el moderador recogerá las conclusiones de los diferentes subtemas objeto de debate, dejando claras las propuestas que se hayan presentado y los pros y contras evidenciados por el sector.

### Moderadores

El rol de moderador será asumido por la Coordinación de la CRC que maneja el tema relacionado con la sesión.

**Sesión 1:** Coordinación de Protección a usuarios [María del Pilar Torres]

**Sesión 2:** Coordinación de Infraestructura [Nicolás Silva]

**Sesión 3:** Coordinación de Gobierno y Asesoría [Claudia Ximena Bustamante]

### Metodología de Participación

A efectos de coordinar la asistencia a cada mesa de trabajo. La CRC realizará de manera anticipada la convocatoria abierta a través de su página Web. Las inscripciones para cada mesa se realizarán a través del mail [simplificacion.normativa@crcom.gov.co](mailto:simplificacion.normativa@crcom.gov.co). Cada sesión tendrá un enfoque principal ya sea

Mesas Sectoriales Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	<b>Página 5 de 9</b>	
	Actualizado: 10/09/2014	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 21/07/2014			

jurídico, técnico o económico, por lo que se recomienda la asistencia de personas de los perfiles sugeridos en cada sesión, de acuerdo con los temas enunciados previamente.

Mesas Sectoriales Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	<b>Página 6 de 9</b>	
	Actualizado:10/09/2014	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

## ANEXO I

### Temática para la Mesa 1: Operadores Postales

I. **Sesión 1-:** Simplificación Normativa en la Protección a usuarios  
Martes 16/09/2014

**Lugar:** Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, **Capacidad máxima:** 25 asistentes, **Hora:** 8:30 a.m. – 10:00 a.m.

En esta sesión se tratarán temas relacionados con la protección de los derechos de los usuarios, y entre otros temas se tratarán aspectos relacionados con el contrato de servicio y manejo de información personal.

II. **Sesión 2-:** Simplificación Normativa en Reportes de Información  
Martes 16/09/2014

**Lugar:** Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, **Capacidad máxima:** 25 asistentes, **Hora:** 10:30 a.m. – 11:30 a.m.

Para esta sesión se busca fomentar el dialogo en torno a la simplificación de los reportes de información. Sin embargo se buscará profundizar entre otros aspectos, sobre las condiciones sobre las cuales hoy los operadores deben cumplir con los reportes, así como los retos operacionales y la finalidad de los mismos en el marco de las revisiones que adelanta la entidad.

III. **Sesión 3-:** Simplificación Normativa en Aspectos Técnicos  
Martes 16/09/2014

**Lugar:** Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, **Capacidad máxima:** 25 asistentes, **Hora:** 11:30 a.m. – 12:30 p.m.

Finalmente en esta sesión se espera evidenciar dificultades técnicas asociadas al marco regulatorio vigente. No obstante, se espera tratar entre otros temas, aspectos relacionados con las mediciones de calidad que busca obtener la entidad y los procedimientos de entrega de los reportes en general.

### Temática detallada para la Mesa 2: Operadores Móviles

I. **Sesión 1-:** Simplificación Normativa en Protección a Usuarios  
Miércoles 17/09/2014

**Lugar:** Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, **Capacidad máxima:** 25 asistentes, **Hora:** 8:30 a.m. – 10:00 a.m.

Para esta sesión se quiere profundizar sobre los aspectos relacionados con la protección de los derechos de los usuarios, atendiendo entre otros a la simplificación y procesos de atención al usuario.

II. **Sesión 2-:** Simplificación Normativa en Aspectos Técnicos  
Miércoles 17/09/2014

**Lugar:** Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, **Capacidad máxima:** 25 asistentes, **Hora:** 10:30 a.m. – 12:30 p.m.

Mesas Sectoriales Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	<b>Página 7 de 9</b>	
	Actualizado:10/09/2014	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			

En esta sesión se discutirá sobre aspectos técnicos relacionados, no exclusivamente con la necesidad de tener un marco regulatorio compilado, la simplificación del proceso de portabilidad y la agilización de procesos.

Se tendrá un espacio particular dentro de la sesión, para profundizar sobre temáticas relacionadas con los operadores móviles virtuales.

**III. Sesión 3-: Simplificación Normativa en Reportes de Información y Regulación de Mercados<sup>2</sup>**  
Miércoles 17/09/2014

**Lugar:** Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, **Capacidad máxima:** 25 asistentes, **Hora:** 2:00 p.m. – 3:30 p.m.

En esta última sesión se busca en primer lugar, tratar temas relacionados con la regulación de mercados, en particular aunque no exclusivamente, en relación con la definición de mercados relevantes y agilización en la implementación de medidas ex ante. En segundo lugar, se dará un espacio para discutir sobre el proceso de simplificación de los reportes de información que adelanta la CRC, y se abrirá el debate para proponer modificaciones sobre la estructura actual de los reportes exigidos de cara a los fines regulatorios perseguidos por la entidad.

---

**Temática detallada para la Mesa 3: Operadores Fijos**

---

**I. Sesión 1-: Simplificación Normativa en la Protección a usuarios**

Lunes 22/09/2014

**Lugar:** Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, **Capacidad máxima:** 25 asistentes, **Hora:** 8:30 a.m. – 09:30 a.m.

En esta sesión se espera discutir temas relacionados con la simplificación normativa alrededor de la efectiva protección de los derechos de los usuarios, y se trataran entre otros, temas relacionados con facturación y contrato y traslado de PQRs.

**II. Sesión 2-: Simplificación Normativa en Aspectos Técnicos**

Lunes 22/09/2014

**Lugar:** Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, **Capacidad máxima:** 25 asistentes, **Hora:** 09:30 a.m. – 10:30 a.m.

En esta sesión se discutirá sobre aspectos técnicos relacionados con la prestación de servicios TPBC entre otros.

**III. Sesión 3-: Simplificación Normativa en Reportes de Información**

Lunes 22/09/2014

**Lugar:** Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, **Capacidad máxima:** 25 asistentes, **Hora:** 11:00 a.m. – 12:30 p.m.

---

<sup>2</sup> Debido a que solo se recibió una referencia puntual a la definición de mercados este tema se realizará al inicio de la mesa de reportes de información.

Mesas Sectoriales Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	<b>Página 8 de 9</b>	
	Actualizado:10/09/2014	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 21/07/2014			



Se tratarán temas concernientes a la revisión y ajuste de las actuales obligaciones de reporte de información.

---

**Temática detallada para la Mesa 4: Televisión**

---

**I. Sesión 1-: Simplificación Normativa y aspectos técnicos**

Martes 23/09/2014

**Lugar:** Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, **Capacidad máxima:** 25 asistentes, **Hora:** 8:30 a.m. – 10:00 a.m.

En esta sesión, se busca trabajar sobre el proceso de simplificación alrededor de la protección de derechos de los usuarios de televisión, revisando entre otros temas, la viabilidad de establecer un contrato único simplificado y el tratamiento de las PQRs. Asimismo, observaciones asociadas a aspectos técnicos contemplados en la regulación actual y obligaciones derivadas.

**II. Sesión 3-: Simplificación Normativa en Reportes de Información**

Martes 23/09/2014

**Lugar:** Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, **Capacidad máxima:** 25 asistentes, **Hora:** 10:30 a.m. – 12:00 p.m.

Finalmente, se tratarán temas relacionados con la simplificación de los reportes de información, y en particular se discutirá sobre la información asociada al uso de infraestructura de otros sectores, entre otros temas relacionados.

---

Mesas Sectoriales Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	<b>Página 9 de 9</b>	
	Actualizado: 10/09/2014	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 21/07/2014			