

Bogotá D.C., 3 de marzo de 2024

CECO: C030
AC-GAPRS-033-2025

Doctora
CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Directora Ejecutiva
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC-
Calle 59A BIS No. 5-53 - Edificio Link Siete Sesenta - Piso 9
simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios y respuestas de ETB al proyecto de resolución planteada en el marco de proyecto regulatorio “Simplificación Regulatoria 2024”

Respetada doctora Bustamante,

En atención al proyecto regulatorio mencionado en el asunto, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB, presenta de manera atenta, oportuna y respetuosa sus comentarios a la propuesta de resolución.

I. Comentarios Generales

ETB reconoce la importancia del ejercicio de simplificación normativa, especialmente considerando que la carga regulatoria también impacta significativamente la sostenibilidad del sector TIC en Colombia, ya que una regulación excesiva desincentiva la inversión, aumenta las barreras de entrada y afecta la dinámica competitiva del mercado.

La necesidad de simplificación regulatoria en Colombia es urgente, dado que el sector TIC enfrenta una alta presión financiera, una competencia intensa, un crecimiento exponencial en el uso de datos por parte de los usuarios y un entorno digital en constante evolución. Estas condiciones hacen indispensable un marco regulatorio ágil y adaptable, proporcional a los desafíos de sostenibilidad que enfrenta el sector.

Este proyecto de simplificación regulatoria representa un esfuerzo valioso de la Comisión en aras de “*facilitar y hacer más eficiente el cumplimiento y aplicación de la regulación expedida por la CRC*”¹ y, bajo este marco, se plantea una propuesta de resolución que se enfoca principalmente en una optimización y consolidación de las normas existentes, lo que si bien es un paso positivo, no resulta suficiente para generar un impacto significativo en la reducción de las cargas regulatorias, pues la situación del sector requiere un enfoque más audaz, que contemple la eliminación no sólo de normas obsoletas o duplicadas, sino la eliminación de las normas que obstaculizan la adopción de procesos más ágiles y que ralentizan la digitalización. Es fundamental adoptar un marco más flexible y adaptable a la realidad de los avances tecnológicos y a las dinámicas de las telecomunicaciones.

¹ Objetivo del Proyecto. *Documento de formulación y justificación. Simplificación Regulatoria 2024. CRC*
Agosto 2024.

07-07.7-F-020-v.8

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

Colombia debe adoptar una visión estratégica y de largo plazo para que la regulación del sector TIC fomente no solo la innovación tecnológica, sino también la generación de entre los diferentes agentes, para esto es necesario adoptar una normativa flexible, basada en principios y no en relaciones excesivamente regladas o detalladas, pues se ha llegado al punto de proponer la extensión del contrato regulado a ámbitos diferentes al de los usuarios, lo que dista de manera importante de las dinámicas que requiere en mercado, especialmente, el mayorista.

Es urgente que la regulación promueva la innovación y la adopción de nuevas tecnologías. El enfoque debe ser el de regulación facilitadora para la innovación y nuevas dinámicas del mercado, que se aparte del marco regulatorio actual que es tan complejo y denso, al punto que afecta el desarrollo de espacios como los sandbox regulatorios, cuyo potencial innovador se ve limitado por reglas demasiado rígidas y estáticas.

Por ello, es necesario crear un entorno regulatorio que fomente la experimentación, no solo mediante los sandbox, sino a través de la mejora regulatoria orientada a la flexibilización para dar plena cabida al mercado digital. Esto facilitaría la adopción ágil de las tecnologías emergentes en toda la cadena de valor.

En este contexto, ETB reitera su sugerencia de que la simplificación no sea un proyecto quinquenal, sino un proceso continuo de revisión y adaptación en función de las dinámicas del mercado y los avances tecnológicos, garantizando una regulación más acorde con la realidad sectorial.

Es así como ETB reitera su propuesta para que el proceso de simplificación se realice por títulos de la Resolución Compilatoria 5050 de 2016, en lugar de abordar la norma en su totalidad de manera simultánea. Este enfoque sectorizado permitiría un análisis más detallado, profundo y preciso, evitando omisiones que puedan surgir de una revisión amplia o general.

Adicionalmente, consideramos que los plazos otorgados para la consulta y para los comentarios de la propuesta regulatoria han sido insuficientes, dado que éste que no es el único proyecto en curso en la Comisión. De hecho, tal como lo manifestamos en las mesas de trabajo, instamos a una mejor coordinación de los proyectos regulatorios, ya que hemos identificado que una misma norma o formato está siendo objeto de múltiples intervenciones desde diferentes ópticas.

Por otro lado, valoramos la intención de la simplificación regulatoria de hacer normas sean más claras, accesibles y menos costosas para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), especialmente considerando los desafíos que enfrenta el sector. No obstante, como se señaló es necesario que se haga un mayor énfasis en la disminución de la carga regulatoria y que, por ejemplo, se eliminen los reportes información periódica y que se recurra a requerimientos de información, pues la experiencia nos ha demostrado que pese a tener esta data la Comisión casi siempre debe recabar información adicional o actualizar la ya existente.

De otra parte, es fundamental que dentro de los enfoques de simplificación de los diferentes proyectos de la Comisión se incluyan de manera permanente los criterios de digitalización y la

convergencia en la prestación de los servicios en el ámbito minorista. Esto garantizaría que la regulación responda a las nuevas exigencias tecnológicas y facilite la transición hacia un nuevo entorno digital y convergente, alineado con las tendencias globales y los cambios de los patrones de consumo de los usuarios.

Asimismo, es necesario evaluar la carga regulatoria en los diferentes proyectos de la CRC, teniendo en cuenta el costo de cumplimiento que esta genera. Una carga regulatoria excesiva puede aumentar de manera significativa las barreras de entrada para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) y fomentar la informalidad en el sector (lo que de hecho ya ocurre), pues los altos costos regulatorios pueden desincentivar la formalización y generar desventajas competitivas en el sector.

Existen numerosos actores nuevos que no cumplen con la regulación TIC vigente, lo que no sólo agrava esta situación, sino que aumenta las desventajas para PRST que, como ETB no encajan dentro de los actores considerados “pequeños” o si se quiere, quienes cuentan con menos de 30.000 accesos, pero que tampoco están dentro de la clasificación de grandes agentes o con grandes participaciones en el mercado.

En efecto, ETB al ser un PRST que cumple la regulación, no le es posible obtener las ventajas o beneficios de aquellos agentes que entran en etapa de “regularización”, tampoco puede ser beneficiario o un PRST elegible para las medidas diferenciales diseñadas para los pequeños ISP, a pesar que esta últimas no encajen plenamente en el principio de neutralidad competitiva, pero sí debe asumir las cargas diseñadas para los grandes agentes, a pesar de no serlo y de no contar con su economía de escala.

Por ello, es fundamental que, en el marco del proyecto de simplificación se realice un análisis detallado de los costos asociados al cumplimiento regulatorio y la manera cómo se impactan los diferentes agentes con especial atención en aquellos que como ETB vienen siendo participantes “medianos” en un entorno regulatorio que se ha vuelto cada vez más segmentado a pesar de que la regulación debe ser clara, accesible y económicamente viable para todos los participantes del sector.

II. Comentarios específicos sobre la propuesta regulatoria

Frente a la propuesta regulatoria en particular, observamos que hay cambios positivos en relación con la cláusula de permanencia mínima y la posibilidad de pactarla en traslados, la inclusión expresa de la posibilidad de terminar el contrato por imposibilidad técnica, la eliminación del bloqueo de homologados, el contrato regulado convergentes, la eliminación de la red social como medio de atención, la aclaración sobre las garantías en las relaciones de interconexión y el prepago, el cambio de prevención de fraude por prevención de comportamientos irregulares y delitos, entre otros.

No obstante, consideramos que los cambios relacionados con la definición de mercado relevante, sustituibilidad de oferta y demanda, el test de monopolista hipotético y, en general, todos los cambios del Título III de Mercados Relevantes deben ser objeto de un proyecto particular en el que se analice la conveniencia o impacto de esos cambios con su

correspondiente AIN, pues no sólo son de forma ya que implican cambios estructurales sobre la manera como se analiza el mercado y cómo se interviene de mera ex ante por parte de la Comisión.

Por otro lado, encontramos que la propuesta regulatoria aún tiene las siguientes oportunidades de mejora (en fuente color azul los cambios sugeridos por ETB):

ARTÍCULO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	JUSTIFICACIÓN
2.1.1.1 Ámbito de aplicación	Eliminar la estipulación expresa de la inaplicación del régimen cuando el contrato de prestación de servicios sea objeto de una licitación, concurso o medio similar en el que el PRST no tenga la oportunidad de negociar el contenido del contrato: El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato. Además, este régimen no se aplicará cuando el contrato de prestación de servicios sea objeto de una licitación privada o estatal, concurso o medio similar en el que el prestador del servicio (PRST) no tenga la oportunidad de negociar el contenido del contrato.	En las licitaciones o procesos similares no es posible pactar la exclusión del RPU. Sin embargo, la totalidad de condiciones jurídicas, económicas y técnicas están diseñadas por quien crea la licitación, concurso o subasta.
2.1.1.2.4. Información.	Cambiar la expresión “elegirá” por “puede elegir”: 2.1.1.2.4. Información. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita para que pueda tomar conociendo que le permita tomar decisiones informadas sobre las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir la información correspondiente al servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico elegirá puede elegir si desea recibir dicha la información correspondiente al servicio prestado por medio físico, electrónico o digital. Mientras este no elija, la misma Si el usuario no realiza esta elección elige, la información será enviada a través de un medio electrónico o digital, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío.	Se da entender que el usuario puede decidir que, tanto la información sobre el servicio ofrecido, como del servicio prestado, le sea enviada por medio físico, electrónico o digital. Lo cierto es que el usuario solo puede decidir esto en relación con la información sobre el servicio prestado (no sobre el ofrecido). Por lo tanto, proponemos la siguiente redacción para más claridad:
2.1.1.3 Modalidades de pago	"2.1.1.3.1. Modalidad prepago: En esta modalidad, el usuario adquiere saldo, a través de recargas o mecanismos equivalentes, que puede utilizar para comprar paquetes de servicios ofrecidos por su operador y/o para realizar consumos por demanda de los servicios que su operador tenga habilitados en esa	Se ajusta la descripción de la modalidad prepago. Sin embargo, hace falta incluir que la compra de paquetes también descuenta el saldo del usuario

	modalidad (voz, datos, SMS, entre otros). Los paquetes comprados y/o los consumos por demanda serán descontados del saldo del usuario."	
2.1.2.2. Obligaciones del Usuario	Incluir como obligación: 2.1.2.2.14. Actualizar sus datos personales en todo momento. El usuario debe informar al operador sobre cualquier cambio o modificación en su información de contacto, domicilio, identificación, y demás datos relevantes para la prestación del servicio.	Es necesario que los usuarios tengan esta responsabilidad para que cuando quieran realizar trámites la información esté acorde a su data, sobre todo para temas de validación de identidad.
2.1.3.1.3. Terminación unilateral por parte del operador.	2.1.3.1.3. Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario o al vencimiento del plazo del contrato, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente, al vencimiento del plazo del contrato o por imposibilidad técnica que no le permita al operador seguir prestando el servicio. Si el operador termina unilateralmente debido al incumplimiento del usuario, el operador deberá informarle al usuario con al menos 5 días hábiles de antelación. En cualquier otro caso, el operador deberá notificar al usuario con al menos 1 mes de antelación. Si la terminación unilateral del contrato se debe a una imposibilidad técnica, el operador deberá explicar detalladamente y demostrar dicha imposibilidad al usuario, notificándolo con un (1) mes de antelación, siempre que las circunstancias lo permitan, pues si se trata de un evento irreversible, imprevisible e irresistible el operador lo notificará una vez conozca su ocurrencia.	Hay casos en los que no es posible cumplir con la notificación de un (1) mes de antelación, pues algunas de las circunstancias que impiden continuar prestando el servicio son imprevisibles e irresistibles, por lo cual, en algunos casos, no será posible informar con esa anticipación. Por lo tanto, se debería establecer que, ante una imposibilidad técnica, el operador debe informar al usuario con la antelación que las circunstancias permitan.
2.1.7.2. Condiciones del paquete de servicios.	2.1.7.2.6: Los operadores deberán disponer de un comparador en su página web que permita al usuario consultar y comparar los paquetes o planes ofrecidos por el operador. El comparador deberá tener como mínimo las siguientes características: a) Debe permitir al usuario filtrar los paquetes o planes ofrecidos por el operador por municipio (para servicios fijos) b) Debe permitir al usuario filtrar los paquetes o planes ofrecidos por el operador por estrato socioeconómico (para servicios fijos) c) Debe permitir al usuario filtrar los paquetes o planes ofrecidos por el operador por servicios incluidos d) Debe permitir al usuario filtrar los paquetes o planes ofrecidos por el operador por características de los servicios e) Debe permitir la comparación entre 2 y hasta 5 planes o paquetes a elección del usuario	Para mayor claridad se propone esta redacción.

	f) Debe mostrar el precio total de los planes o paquetes seleccionados por el usuario"	
2.1.8.3. Terminación del contrato.	El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente en los siguientes eventos: 2.1.8.3.1 Incumplimiento del usuario a sus obligaciones contractuales, legales o regulatorias, en cuyo caso el operador deberá informarle al usuario con mínimo 5 días hábiles de anticipación. 2.1.8.3.2 Vencimiento del plazo contractual, en cuyo caso el operador deberá informarle al usuario con mínimo 1 mes de anticipación que su contrato no será prorrogado. 2.1.8.3.3 Imposibilidad técnica que impida al operador continuar prestando el servicio, en cuyo caso el operador deberá notificar al usuario con un (1) mes de antelación, siempre que las circunstancias lo permitan, pues si se trata de un evento irreversible, imprevisible e irresistible el operador lo notificará una vez conozca su ocurrencia, explicando detalladamente y demostrando dicha imposibilidad al usuario." PARÁGRAFO. Cuando el usuario no atienda la visita programada para la recolección de los equipos o elementos para la prestación del servicio, deberá entregarlos en el lugar que le indique el operador dentro de los 10 días hábiles siguientes. En caso de no entregarlos dentro del plazo señalado, el operador podrá cobrarlos	Hay casos en los que no es posible cumplir con la notificación de un (1) mes de antelación, pues algunas de las circunstancias que impiden continuar prestando el servicio son imprevisibles e irresistibles, por lo cual, en algunos casos, no será posible informar con esa anticipación. Por lo tanto, se debería establecer que, ante una imposibilidad técnica, el operador debe informar al usuario con la antelación que las circunstancias permitan. Frente al párrafo: No es conveniente hacer referencia a "centros de atención", dado que hay operadores que no están obligados a tener oficinas físicas. Mejor hacer referencia a "lugar". Además, se debe establecer el tiempo que el usuario tiene para realizar la devolución de los equipos y que, en caso de no hacerlo, el operador podrá cobrarlos.
2.1.8.4. Cancelación de servicios.	2.1.8.4. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta cancelación a través de la línea de atención telefónica. El usuario debe presentar la solicitud de cancelación al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si la solicitud se presenta la solicitud con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. En el momento de la solicitud, El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios que no sean objeto de cancelaciónes.	Se trata de una modificación de fondo que tiene implicaciones negativas pues cualquier persona podría solicitar modificaciones al servicio contratado.
2.1.24.5. Recursos.	2.1.24.5. RECURSOS. Cuando el operador no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario presentada (en	En los ajustes de la redacción se habla de "notificación" de la respuesta a la PQR. Solicitamos que se modifique pues se puede entender como

	relación relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación), deberá informarle en su respuesta sobre su derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes al a la notificación de la decisión del operador. envío de la respuesta al usuario.	notificación en los términos del CPACA, lo cual no es aplicable al procedimiento de trámite de PQR previsto en este régimen especial. En su lugar, sugerimos hablar de "envío de la respuesta al usuario".
2.1.25.3. Línea telefónica.	El operador deberá grabar todas las PQR que sean recibidas por medio de la línea telefónica y tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un período mínimo de seis (6) meses a partir de la fecha de la notificación de de envío de la respuesta definitiva a la PQR al usuario.	Se puede entender como notificación en los términos del CPACA, lo cual no es aplicable al procedimiento de trámite de PQR previsto en este régimen especial. En su lugar, se sugiere hablar de "envío de la respuesta al usuario".
2.6.4.7. aceptación o rechazo por parte del proveedor donante.	2.6.4.7.4. Cuando un usuario en modalidad prepago no presente actividad en la red, lo cual se deriva de la no evidencia de intercambio de señalización entre la red del Proveedor Donante y el equipo terminal móvil del usuario por un periodo tiempo de 30 días calendario, previo a la solicitud del NIP por parte del usuario.	Esta causal debe ser eliminada pues se puede generar actividad en la red sin tráfico, basta con la simple interacción de la SIM con la red validando cobertura, por ejemplo, para que la huella de actividad quede registrada.
4.1.2.8. Suspensión de la interconexión	4.1.2.8. SUSPENSIÓN DE LA INTERCONEXIÓN. Cuando la interconexión directa o indirecta ocasione grave perjuicio a la red de un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o no cumpla con los requisitos técnicos de interconexión, el proveedor podrá informar dicha situación a la CRC y solicitarle autorización para la suspensión temporal de la interconexión. La CRC podrá, la cual puede autorizar la suspensión temporal de la interconexión, y ordenar las medidas que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben tomar para que ésta sea restablecida en las condiciones apropiadas, o autorizar la desconexión definitiva, según sea el caso, conforme lo dispuesto en el ARTÍCULO 4.1.7.5 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV. La CRC emitirá esta decisión en un plazo máximo de 15 días hábiles. Sólo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito, la interconexión puede ser suspendida sin que medie autorización previa por parte de la CRC. En estos casos, aunque en este caso el proveedor que procedió a suspender la interconexión debe informar de ello a la CRC a más tardar el día hábil siguiente al de la suspensión, exponiendo en detalle las razones que le condujeron a tomar la decisión	Es necesario que la CRC tenga un tiempo para emitir su decisión de autorización, de lo contrario esto puede afectar la caja de los PRST.
4.1.2.10. Terminación de los	Incluir como causal de terminación: 4.1.2.10.5. Imposibilidad de materializar o poner en operación la interconexión: Cuando, a pesar de existir un acuerdo de interconexión o una imposición de	Esta nueva causal es esencial para abordar situaciones en las que, a pesar de haberse establecido el marco legal o técnico para la interconexión

Acuerdos de Interconexión	servidumbre, la interconexión no se haya materializado o no se encuentre operativa.	(ya sea por acuerdo o servidumbre), esta no se concreta por razones técnicas, por razones ajenas a las partes o por la renuencia de una de las partes, al no querer operativizar la relación, pero tampoco accede a su terminación, siendo esta última hipótesis la que más se presenta.
4.1.7.6. Desconexión por la no transferencia oportuna de saldos netos.	Se sugiere incluir: La CRC emitirá la decisión en un plazo máximo de 15 días hábiles	Es necesario que la CRC tenga un tiempo para emitir su decisión de autorización, de lo contrario esto puede afectar la caja de los PRST
4.1.7.7. obligación de actualización de la garantía o mecanismo para asegurar el pago y criterios de actualización	PARÁGRAFO 2: Para las relaciones de interconexión donde se generen cargos de acceso en dos vías, la constitución de la garantía se deberá establecer sobre los saldos netos que resulten de haber agotado los procesos de conciliación. Si se llegase a identificar que una de las partes de la relación de interconexión es el receptor de los saldos netos, no deberá constituir una garantía en favor de la otra parte, salvo que el tráfico cambie y, por ende su condición de receptor de saldos netos, en este caso deberá constituir la garantía.	Si el tráfico cambia y hay saldo a favor de otro PRST quien le adeuda debe constituir garantía
Formato T.4.2.	Eliminar las referencias a red social	Teniendo en cuenta que este medio de atención queda derogado.
Formato T.5.7.	Eliminar la obligación de este reporte para los OMV: Este formato deberá ser diligenciado únicamente por los PRST que programen efectivamente el enrutamiento en sus redes de un número de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, luego de haber recibido la solicitud de enrutamiento o la modificación de este por parte del Administrador de los Recursos de Identificación. En el caso de los OMV se entiende surtida esta obligación con el reporte de programación que realiza el OMR.	Hoy aplica a los OMV por concepto de la CRC a pesar de no ser operadores de red y no tener la posibilidad de programación, este ejercicio está duplicado porque lo que se reporta en la programación que realiza el operador de red.

Finalmente, es necesario mencionar que los cambios propuestos en los reportes de información aumentan la carga regulatoria y los costos de implementación, por lo que se solicita de manera respetuosa a la Comisión revisar el alcance de la propuesta en este sentido, así como analizar la posibilidad de eliminación de los reportes y sustituirlos por requerimientos de información.

Esperamos que estos comentarios contribuyan y sean tenidos en cuenta para el desarrollo del proyecto regulatorio.

Cordialmente,



LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO
Gerente Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad

Elaboró: Tatiana Sedano Cardozo – Gerencia Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad