

VPAC-100022-03-0054

Bogotá, D.C., 03 de marzo de 2025

Ingeniera

CLAUDIA XIMENA BUSTAMENTE

Directora Ejecutiva

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

atencioncliente@crcom.gov.co; simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co
[L.C.](#)

Asunto: Comentarios al proyecto Simplificación Regulatoria 2024.

Apreciada Directora,

Por medio del presente documento, **Partners Telecom Colombia S.A.S. en Reorganización** (en adelante, **PTC**) presenta sus comentarios y argumentos respecto al proyecto "**Simplificación Regulatoria 2024**", con el propósito de contribuir activamente en la activa revisión del marco regulatorio vigente, de forma tal que éste se adecúe no solo a las necesidades actuales del sector y a sus realidades propias, sino también a las mejores prácticas internacionales¹ de mejora normativa y de simplificación y actualización continua de la regulación, siendo todos aspectos que cobran mayor relevancia en la coyuntura actual que atraviesa la industria de las telecomunicaciones, especialmente las móviles, en el país.

Dicha coyuntura se encuentra marcada, de un lado, por los importantes retos de sostenibilidad por los que atraviesan las empresas del sector, explicados en gran medida por la necesidad intensiva de inversiones recurrentes para poder prestar servicios de calidad atendiendo a la demanda creciente de tráfico de los usuarios del servicio², a los altos costos no solo de acceso al espectro radioeléctrico, especialmente en materia de renovaciones, sino también de cumplimiento de las

¹ Al respecto, se pueden tener en cuenta, entre otros, documentos OCDE como: i) Regulatory Experimentation: Moving ahead on the Agile Regulatory Governance Agenda OECD Public Governance Policy Papers, 2024, Better Regulation Practices across the European Union, 2022, y de la UIT como Global Digital Regulatory Outlook, 2023, entre otros.

² Según la GSMA, en América Latina el tráfico de datos crece a una tasa anual compuesta del 29% (2021-2027), lo que obliga a inversiones en redes 5G y fibra óptica superiores a los \$120.000 millones de dólares en la próxima década.

cargas regulatorias existentes, y a fenómenos inflacionarios al menos de 3 años para acá, que han afectado el retorno de los precios de los servicios.

Así pues, mientras los operadores de telecomunicaciones realizan ingentes esfuerzos de inversión, son otros agentes, los Grandes Generadores de Tráfico, los que extraen el valor de las redes, obteniendo los mayores ingresos de éstas, y sin participar de ese esfuerzo inversor.

Por otro lado, la coyuntura particular de la industria Colombiana se encuentra marcada por la integración entre el segundo y tercer agente de los mercados móviles, la cual, de ser aprobada por la autoridad de competencia, y sin que se realice una revisión integral del marco regulatorio actual, generará una modificación trascendental en la estructura competitiva de estos mercados, con una marcada tendencia hacia un duopolio, que afectará no solo las dinámicas competitivas y el esquema mismo de libre competencia, sino además los incentivos a invertir en las redes, la generación de incentivos para promover la calidad, la innovación y el desarrollo, así como precios competitivos para los usuarios de los servicios.

Lo anterior, sumado a la existencia actual de la posición dominante del otro operador de red, afectará entonces tanto el interés general como a WOM, como operador de menor escala y Challenger o retador del mercado, que ha dinamizado la competencia y promovido mejores ofertas de servicios y precios mas asequibles para los usuarios.

Es así como, el presente proyecto de "*simplificación*" resulta especialmente relevante en el contexto actual, pues es el espacio propicio para que el regulador inicie la reflexión de revisión del marco regulatorio actual teniendo esa compleja realidad en mente, centrándose en este proyecto en especial, en revisar la eficacia, eficiencia y costos de las cargas regulatorias actuales, reconducir el aumento constante de cargas regulatorias para los operadores, y plasmar en dicha revisión los criterios de mejora normativa y de simplificación que señala la Ley 1341 de 2009, dentro de los que destacamos tanto el inciso final del artículo 22 como sus numerales 1 y 2³, de forma tal que se busque defender el interés general y el respeto por el esquema de libre competencia, incluso fijando reglas diferenciales para operadores de menor escala.

³ "(...) Promover y regular la libre competencia y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, **pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existencia de una falla en el mercado.**"

Además, es fundamental reconocer que, si bien el sector de telecomunicaciones impulsa la adopción de tecnologías de vanguardia en el país, la regulación no avanza al mismo ritmo. Por ello, se hace necesario actualizar el marco normativo con mayor frecuencia, adoptando un enfoque integral y prospectivo que contemple las tendencias tecnológicas y la diversidad de agentes que hoy conforman el ecosistema de telecomunicaciones.

Así las cosas, continuación, presentamos nuestros comentarios divididos en dos secciones: la primera expone consideraciones generales que permiten contextualizar el enfoque de nuestros argumentos, y la segunda aborda en detalle los argumentos específicos frente a las modificaciones del articulado propuesto por la Comisión.

I. COMENTARIOS GENERALES

1.1. Importancia de la Simplificación Regulatoria en un Mercado en Transformación

Como se mencionó en los comentarios presentados en octubre de 2024 respecto al *“Documento de Formulación y Justificación del proyecto de simplificación 2024”*, en esta oportunidad reiteramos que, la simplificación regulatoria es un proceso fundamental para la evolución del sector de telecomunicaciones, pues permite revisar y optimizar el marco normativo vigente con el objetivo de hacerlo más sencillo, práctico y costo-eficiente. Un marco regulatorio bien estructurado no solo beneficia a los actores directamente regulados, sino que también fortalece el desarrollo y la competitividad del mercado en su conjunto.

Esto fue reconocido por Colombia en el proceso de adhesión a la OCDE, lo cual llevó a que, acogiendo recomendaciones de esa organización, se expidiera el CONPES 3816 de 2014, cuyo objetivo central fue incorporar al ordenamiento jurídico nacional el Análisis de Impacto Normativo, como un elemento clave en el proceso de expedición normativo, sin que este sea en todo caso el único criterio válido a tener en cuenta por parte de las autoridades de regulación.

El crecimiento en conectividad y la rápida evolución tecnológica han dado lugar a la aparición de nuevos agentes que han modificado la dinámica del mercado. Estos cambios exigen una actualización normativa que garantice reglas claras y equitativas para todos los participantes.

Desde esta perspectiva, consideramos que la propuesta de simplificación regulatoria, es necesaria. No obstante, consideramos que en esta oportunidad la

CRC no es lo suficientemente ambiciosa ya que no hace un ejercicio efectivo de fondo que permita obtener resultados como los que el mismo regulador destacó de ejercicio anteriores, pues están quedando por fuera de este proyecto de simplificación temáticas de relevancia para el sector y que de incluirse daría como resultado un marco normativo alineado a los criterios de eficiencia mencionados anteriormente, las temáticas que no se incluyen de fondo, entre otras, son las siguientes:

- 1.** Régimen de calidad, pues se evidencia una desarticulación con la reciente expedición de Resolución MINTIC 3173 de 2024, en materia de “apificación”, como se mencionará adelante.
- 2.** Actualización de cumplimiento del RNE.
- 3.** Portabilidad Numérica.

Es imperativo revisar de forma integral el marco normativo actual para alinearlo con las nuevas necesidades del sector, sin perder de vista los desafíos relacionados con los problemas competencia y las fallas de mercado que afectan las telecomunicaciones móviles a nivel nacional, así como la creación de nuevas fallas o barreras de entrada y de expansión por los negocios de reconcentración del mercado en ciernes. Además, resulta crucial mitigar el riesgo de que estos problemas se trasladen a mercados complementarios o conexos a través de estrategias de empaquetamiento que puedan generar apalancamiento estratégico y comercial.

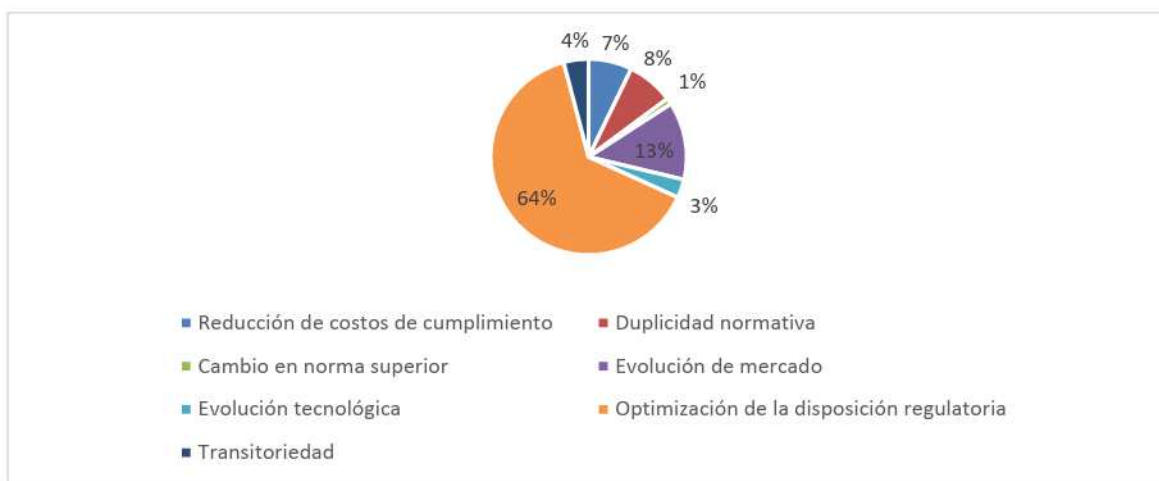
Ahora bien, debemos insistir en todo caso que PTC valora el esfuerzo de la Comisión para llevar a cabo esta iniciativa. Como operador de menor escala y retador en el mercado, consideramos fundamental la oportunidad de exponer nuestra visión sobre los temas definidos por la CRC en esta revisión, puesto que el aumento de cargas regulatorias afecta primordialmente a esta empresa, incluso en mayor medida que lo que podría afectar a los otros operadores móviles de red, con sus economías de escala y de alcance.

Así mismo, resulta esencial que la normativa promueva el uso eficiente de los recursos, fomente la libre competencia y prevenga prácticas monopólicas, anticompetitivas, y por el contrario adopte medidas asegurando así un entorno más equitativo y dinámico para todos los actores del mercado, en beneficio del interés general y de los consumidores.

1.2. Aspectos económicos a tener en cuenta.

Desde PTC al realizar un análisis general del proyecto expedido por la Comisión y como hemos insistido en las fases previas del proyecto, y en el acápite anterior, la simplificación regulatoria es el proceso mediante el cual se revisan las normas existentes, con la finalidad de mejorar y reducir las cargas en el marco normativo vigente, de tal manera que esto redunde en beneficios tanto para quienes están sujetos a la regulación como para los usuarios y el mercado general de las telecomunicaciones.

No obstante, el proyecto expedido por la CRC, al observarlo como bien lo contiene en su título, desde una perspectiva de simplificación, encontramos que únicamente se eliminan, de acuerdo con los criterios determinados por la Comisión en el año 2018, más los incluidos en este proyecto regulatorio (optimización, norma rango superior y reducción de costos), tan solo un total de 26 disposiciones entre artículos y definiciones, lo cual resulta en menos de un 7% del total de artículos y definiciones que pretende modificar la CRC en materia de regulación de comunicaciones, siendo su gran mayoría disposiciones modificadas bajo el criterio de optimización regulatoria, como se observa a continuación, en la imagen elaborada por la propia CRC en el documento soporte del proyecto.



Fuente: Elaboración propia CRC

Imagen 1. Tomada del documento soporte del proyecto regulatorio

El 64% de las disposiciones bajo el criterio de optimización, debe entenderse que en su gran mayoría son cambios que requieren un mayor detalle y por ende un previo análisis de impacto normativo para su implementación, puesto que existen

modificaciones que traen consigo un incremento en las cargas hasta hoy percibidas por los operadores, lo cual se verá más adelante en la sección de comentarios específicos y resulta paradójico que al tratarse de una simplificación normativa los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (En adelante PRST) asumamos mayores cargas en un sector que es uno de los mayormente regulados del país.

Adicionalmente, según recomendaciones de la OCDE⁴, la simplificación regulatoria debe promover la competencia, la innovación y la eficiencia en el sector, reduciendo cargas administrativas y costos de cumplimiento para las empresas permitiendo a las autoridades utilizar sus recursos de manera más efectiva.

Expresado lo anterior, solicitamos encarecidamente a la CRC que el enfoque de este proyecto se aplique con una visión mayor de reducción de cargas, sin que se deba sacrificar la visión de posibles mejoras o corrección de obligaciones, que entendemos son necesarias para el marco regulatorio.

Sin embargo, en el evento en que dicho ejercicio de corrección o mejora implique un aumento en los costos de implementación o cumplimiento regulatorio, debe primar la simplificación, más aun entendiendo la compleja situación económica que atraviesan las empresas de telecomunicaciones donde solo un operador, percibe utilidades netas positivas, mientras que, por ejemplo en los mercados donde está presente PTC, los demás operadores tenemos saldos negativos del ejercicio financiero (según el ranking de las 1.000 empresas más grandes del país⁵).

Por lo tanto, pretender aumentar o seguir imponiendo cargas regulatorias iría en detrimento de los recursos de las empresas del sector, desviando lo destinado para ampliación de infraestructura o mejora de servicio a los usuarios, mientras se trata de suplir nuevas cargas regulatorias, que dificultan la expansión de empresas retadoras en el mercado como lo es PTC, donde día a día busca la manera de competir con variables macroeconómicas a la fecha en contra, puesto que como es bien conocido por la Comisión, se realizan inversiones en moneda extranjera, mientras los ingresos son percibidos en moneda local.

⁴ OCDE (2014), Estudio de la OCDE sobre la política regulatoria en Colombia: Más allá de la simplificación administrativa, Oecd publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264201965-es>

⁵ SuperSociedades (2024) Informe 1.000 empresas más grandes del país. https://www.supersociedades.gov.co/noticias/-/asset_publisher/atwl/content/supersociedades-presenta-el-informe-de-las-1.000-empresas-m%25C3%25A1s-grandes-del-pa%25C3%25ADs-4

A continuación, ahondaremos en nuestros comentarios específicos a cada uno de los cambios propuestos en el documento, buscando reducir un impacto en costos y evitando mayores cargas administrativas, con el fin que dicho análisis pueda tenerse en cuenta por la CRC antes de la expedición final de la Resolución de simplificación normativa.

II. COMENTARIOS ESPECÍFICOS

2.1. COMENTARIOS AL RÉGIMEN PROTECCIÓN DE USUARIOS.

2.1.1. ARTÍCULO 8. modificadorio del artículo 2.1.2.2. - **OBLIGACIONES.**

Si bien desde PTC no tenemos objeciones respecto a las modificaciones introducidas en este artículo, consideramos fundamental que la CRC, con fundamento en el criterio de *posibilidad de optimización de la disposición regulatoria*, incluya el deber de los usuarios de mantener actualizados sus datos como titular de una línea móvil.

En ese orden de ideas, es necesario que se defina e incorpore la obligación de los usuarios de actualizar su información en el operador de su elección, especialmente para la modalidad prepago, y el deber complementario de los operadores de establecer estas opciones a través de todos sus canales y medios de atención, incluyendo el establecimiento de medidas de prevención de los fraudes que impliquen la verificación de la veracidad mínima de la información brindada por el usuario a través de mecanismos idóneos el chequeo en bases de datos de la registraduría nacional o en centrales de riesgo, lo anterior para asegurar el suministro de datos reales a los PRST.

De acuerdo con lo anterior, la solicitud es que, se incluya dentro de las obligaciones de los usuarios, el deber expreso para los titulares de líneas móviles de culminar el proceso de registro de línea a su nombre y mantener sus datos personales actualizados.

Con lo anterior, se busca de un mejor funcionamiento de varios de los procesos del sector que dependen de esta información, como lo es, por ejemplo, el proceso de portabilidad numérica, y así evitar la continuación de iniciativas legislativas que puedan implicar mayores cargas o el establecimiento de obligaciones antitécnicas y desproporcionadas para los PRST, y que por el contrario la solución provenga de un organismo técnico especializado como la

CRC, evitando que se generen cargas desproporcionadas o incluso de imposible cumplimiento.

Además, esta petición que solicitamos sea acogida, tendrá un impacto favorable en la prevención del fraude tanto en los procesos de portación mismos, como en los fraudes que utilizan líneas innominadas en prepago.

A su vez, esta solicitud de actualización de datos y de exigir la nominación previa de las líneas en la modalidad prepago antes de su uso, ha sido planteada reiteradamente, tanto en los comentarios presentados dentro de este proyecto regulatorio, como en la iniciativa "*Revisión de Medidas Regulatorias Aplicables a Servicios Móviles – Fase 2*". La nominación previa de las líneas prepago no solo fortalece la seguridad del ecosistema móvil, sino que también permite que el ejercicio del derecho de portabilidad numérica se realice de manera eficiente y sin obstáculos operativos.

Reiteramos la importancia de incorporar esta disposición en la regulación, ya que garantizaría un proceso de portabilidad más ágil, transparente y alineado con las mejores prácticas internacionales en identificación de usuarios móviles.

2.1.2. Respecto a los ARTÍCULOS 10. modificadorio del artículo 2.1.3.2. **SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS, ARTÍCULO 19.** modificadorio del artículo 2.1.10.5. **ARTÍCULO 2.1.10.5. MODIFICACIÓN DE PLANES,** y del **ARTÍCULO 125.** Modificadorio del anexo 2.3. de los Anexos del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Consideramos fundamental que la norma incorpore permita que los operadores cumplan con sus deberes de entregar información actualizada del contrato a los usuarios, poniendolo a disposición para descarga en su página web o aplicación móvil, es decir, permitiendo a los usuarios descargarlo en cualquier momento.

Esta medida no solo garantizaría mayor transparencia y acceso a la información contractual, sino que también agilizaría los trámites internos dentro de las compañías, reduciendo la dependencia de procesos manuales o solicitudes presenciales. Además, al facilitar el acceso a los términos y condiciones del servicio, se fortalecería la protección de los derechos de los usuarios y se fomentaría un entorno más eficiente y digitalizado en el sector de telecomunicaciones.

Reiteramos la importancia de incluir esta disposición en la regulación, alineándola con las mejores prácticas en materia de atención al usuario y simplificación de

trámites, evitando interacciones o contactos ineficientes a las líneas de atención de los operadores.

2.1.3. Respecto al ARTÍCULO 17. modificadorio del artículo 2.1.8.5. **CESIÓN DEL CONTRATO.**

Desde PTC, proponemos que este artículo sea modificado para permitir que el operador pueda informar a los usuarios por escrito o mediante cualquier otro medio idóneo, en lugar de restringirse a un único formato.

Esta flexibilización es fundamental, ya que reduce costos operativos para las compañías sin afectar el derecho del usuario a recibir información clara y oportuna. Además, el uso de medios electrónicos, notificaciones en aplicaciones móviles o mensajería digital no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también se alinea con la transformación digital del sector y con las tendencias en comunicación y servicio al cliente.

Solicitamos que esta propuesta sea considerada dentro del proceso regulatorio, garantizando un equilibrio entre eficiencia operativa y el derecho de los usuarios a estar debidamente informados.

2.1.4. Respecto al ARTÍCULO 20. modificadorio del artículo 2.1.10.7. - **PREVENCIÓN DE COMPORTAMIENTOS IRREGULARES.**

Este artículo se refiere a que los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan irregularidades o fraudes. Por parte de PTC estamos de acuerdo con las modificaciones propuestas, solo sugerimos para mayor claridad y alcance de la norma que no se limite solo a un aspecto preventivo sino también reactivo en el sentido de indicar que se busca prevenir y detectar los posibles comportamientos irregulares, para ese fin proponemos la siguiente redacción (subrayado):

ARTÍCULO 2.1.10.7. PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES COMPORTAMIENTOS IRREGULARES. Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir y/o detectar irregularidades ~~fraudes~~ al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos.

Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) que pueda tener relación con una presunta ~~irregularidad en el uso o contratación del servicio fraude~~, el operador debe investigar sus causas; y en caso de que determine la no existencia de ~~esa irregularidad-un fraude~~, le debe demostrar al usuario las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los servicios objeto de reclamación».

2.1.5. Respecto al ARTÍCULO 23. Modificadorio del artículo 2.1.13.2. **ENTREGA DE LA FACTURA.**

Amparado en el criterio de “evolución tecnológica” solicitamos se incluya dentro de este ejercicio de modificación regulatoria, la potestad de enviar o permitir la consulta de la factura a través de cualquier medio electrónico. Lo anterior, teniendo en cuenta que los operadores cuentan con aplicaciones que centralizan la información, y que es posible tener disponible el histórico de facturas para consulta del cliente, resulta viable que la Regulación brinde la alternativa a los PRST de remitir el link para que el usuario consulte la factura y establecer la potestad de enviar o permitir la consulta de la factura a través de cualquier medio electrónico.

Adicional a lo anterior, sugerimos adicionar el siguiente texto al artículo en comento (subrayado):

*“Si el operador no ha podido generar y enviarle la factura al usuario, no podrá suspender el servicio ni cobrar intereses de mora, **siempre y cuando sea por razones atribuibles al operador.** En este caso, el operador deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación”*

2.1.6. Respecto al ARTÍCULO 25. modificadorio del artículo 2.1.16.2. **PÉRDIDA DEL NÚMERO EN PREPAGO.**

Respecto de este artículo se sugiere que la pérdida del número en prepago se produzca cuando el usuario no realice llamadas ni recargas en dos (2) meses, eliminando lo dispuesto de recibir llamadas, ello acorde a lo expuesto en la Resolución 5111 de 2017, la cual dispone lo siguiente:

ARTÍCULO. 2.1.16.2. PÉRDIDA DEL NÚMERO CELULAR EN PREPAGO. Si durante un periodo de 2 meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía ni recibe SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes; el operador podrá disponer del número de su línea celular, para lo cual este debe darle aviso al usuario con 15 días hábiles de antelación.

2.1.7. Respecto al ARTÍCULO 28. modificadorio el artículo 2.1.24.2 **PRESENTACIÓN DE PQR.**

Desde PTC advertimos que en el último párrafo se debe incluir la siguiente información: *“salvo las establecidas en el artículo 3.2.1. del título III de la circular única de la SIC”*.

En atención a lo anteriormente expuesto, sugerimos la siguiente redacción:

«ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR. El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento sin que este último pueda imponer alguna condición, y. El usuario podrá presentar una PQR a través de cualquiera de los medios de atención del operador (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. No obstante, ~~En todo caso~~ el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica. (...)

El operador informará al usuario por medio físico, electrónico o digital sobre la constancia de la presentación de su PQR y le proporcionará un Código Único Numérico(CUN), el cual servirá como número de identificación del trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)”

2.1.8. Respecto al ARTÍCULO 2.5.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Consideramos fundamental que este artículo establezca un plazo claro para su implementación, el cual no debería ser inferior a tres (3) meses.

La determinación de un plazo mínimo es esencial para que los operadores adapten sus procesos internos, realicen ajustes técnicos y operativos, capaciten al personal y comuniquen los cambios de manera efectiva a los usuarios.

2.2. Respecto a los ARTÍCULOS 38 AL 44. PORTABILIDAD NUMÉRICA

2.2.1. Respecto al ARTÍCULO 39. modificadorio del artículo 2.6.4.2 **NIP DE CONFIRMACIÓN.**

El presente artículo propone una medida de simplificación regulatoria que permite al Administrador de la Base de Datos (ABD) enviar el Número de Identificación Personal (NIP) tanto al usuario como a la persona autorizada en el contrato, a través de un mensaje corto de texto (SMS).

Si bien PTC está de acuerdo con la medida propuesta, se sugiere incluir el siguiente texto en la regulación para garantizar mayor claridad y eficiencia en el proceso de portabilidad (subrayado):

"El ABD deberá enviar directamente el NIP de confirmación al usuario, o a quien esté autorizado en el contrato, a través de un mensaje corto de texto (SMS), en un lapso no mayor a cinco (5) minutos desde el momento en que se ha solicitado su envío en el 95% de los casos, y en ningún caso podrá superar los diez (10) minutos.

Será responsabilidad del ABD garantizar la entrega del SMS con el NIP de confirmación al usuario dentro de los plazos previamente indicados y sin dilaciones injustificadas.

Durante la vigencia del NIP, este solo podrá ser utilizado para la portabilidad con el operador receptor que lo solicitó y que está registrado en el mensaje".

Esta precisión busca fortalecer la transparencia y eficiencia en el proceso de portabilidad, asegurando que los usuarios reciban el NIP de manera oportuna y sin obstáculos operativos.

Lo anterior, teniendo en cuenta que actualmente el ABD no está garantizando la entrega del SMS de NIP al usuario final, dentro del término regulatorio, y por el contrario, está remitiendo el SMS con el NIP por medio de los operadores donantes, lo que está permitiendo actualmente la existencia de malas prácticas de retardo de NIP.

Adicional en el escenario en que el proceso de portabilidad no pueda culminar dentro del término de 24 horas, en la práctica se evidencia que algunos

operadores mantienen vigente el NIP por más tiempo, lo que se presta para escenarios de fraude.

De acuerdo con lo anterior, se propone que la regulación indique que El ABD debe buscar mecanismos que garanticen la entrega al usuario final a través de un integrador tecnológico y que se especifique la vigencia del NIP sugiriendo que sea por un término máximo de tres (3) días. En cualquier caso, se debe asegurar que la contabilización del EFU sea de la interacción completa en la generación y envío del NIP, esto es, desde que se solicita el envío del NIP hasta la generación y envío al usuario solicitante, y no solo la parte de la generación y entrega del NIP entre el ABD y el proveedor donante.

2.2.2. Respecto al ARTÍCULO 40. modificadorio del artículo 2.1.25.1 **SOLICITUD DE PORTACIÓN.**

Este artículo introduce una modificación en los documentos requeridos para el proceso de portación de personas jurídicas. Además del Certificado de Existencia y Representación Legal, se incluye la opción de presentar *"el documento equivalente que pruebe la existencia y representación legal de aquellas personas jurídicas a las que no les aplique la inscripción en el registro mercantil"*. Esta aclaración resulta positiva, ya que facilita una mejor comprensión y agiliza la dinámica operativa del proceso de portación.

No obstante, desde **PTC** solicitamos que se incluya explícitamente como primera etapa del proceso la **"(i) Solicitud del NIP por parte del usuario"**, dado que este es el paso inicial del trámite. Además, esta inclusión garantizaría coherencia con la modificación propuesta en el Artículo 38.

Esto es especialmente importante por cuanto algunos operadores se encuentran realizando prácticas de retención de clientes una vez el usuario solicita el NIP, pero antes de que este pueda entregarlo al operador receptor.

2.2.3. Respecto a la modificación del ARTÍCULO 2.6.4.5. - VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD POR PARTE DEL ABD.

Solicitamos que, en el marco de este ejercicio de simplificación y modificación regulatoria, se incluya un ajuste conforme al criterio de *"Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria"*, contemplado dentro del análisis de AIN, se incluya entre las obligaciones del ABD explícitamente la verificación de documentos soporte de las solicitudes de portabilidad.

Lo anterior, pues actualmente, la responsabilidad de revisar los documentos adjuntos en el proceso de portabilidad de personas jurídicas recae en los operadores, lo que ha generado inconvenientes y ha permitido la presentación de documentos no autorizados o vencidos, facilitando posibles fraudes al no garantizarse una identificación válida, por ejemplo, en el caso de la vigencia del certificado de existencia y representación legal para las solicitudes de persona jurídica.

Por ello, proponemos que la responsabilidad de validar la autenticidad y vigencia de los documentos adjuntos a la solicitud de portabilidad sea asignada explícitamente al ABD, conforme a las directrices impartidas. Esta medida no implicaría la creación de una nueva causal de rechazo, sino que permitiría al ABD devolver la solicitud bajo el concepto de error "Documento no válido o vencido", garantizando así mayor seguridad y transparencia en el proceso.

2.2.4. Respecto al ARTÍCULO 42. modificadorio del artículo 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL DONANTE

Dentro de las causales de rechazo, en el numeral que establece que el Proveedor Donante deberá remitir al ABD, en formato electrónico, los soportes correspondientes como justificación del rechazo de la solicitud, solicitamos que se incluya la siguiente disposición:

"En caso de que no se adjunten dichos soportes, el rechazo deberá considerarse injustificado y, en consecuencia, la portabilidad deberá ser aceptada."

Esta medida busca garantizar mayor transparencia en el proceso y evitar rechazos arbitrarios que puedan afectar el derecho de los usuarios a la portabilidad numérica.

2.3. RESPECTO A LA NORMATIVIDAD IMEI NO HOMOLOGADOS

Con respecto a la identificación, control, bloqueo y desbloqueo de los IMEI no homologados, en las bases positivas y negativas, observamos esta medida muy poco contundente ya que no existe una disminución real de las cargas administrativas hacia los PRSTM puesto que el proceso de detección y control se encuentra ya automatizado, pero este cambio tan solo implica una pequeña modificación en el código, donde se elimine una parte de la validación para dejar de detectar, enviar SMS y bloquear teléfonos por esta causal. Sin embargo, el

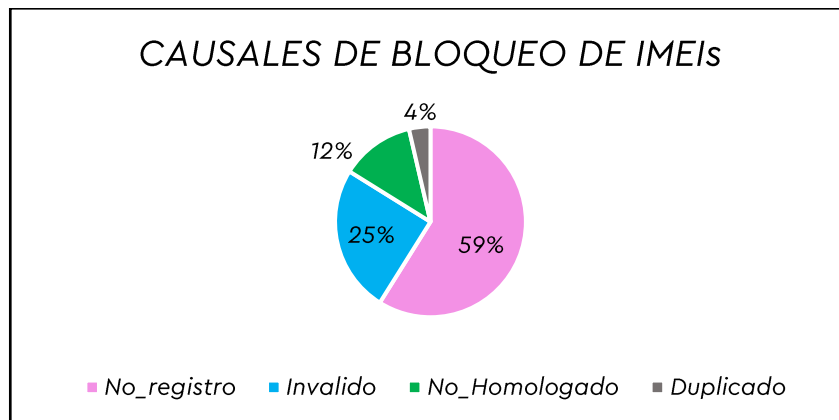
impacto alto en la eliminación de cargas administrativas si lo tiene la CRC al ser hoy la entidad que recibe y da respuesta a las peticiones de homologación de teléfonos por parte de los usuarios.

Por lo tanto, nos resulta extraño cómo la CRC si logra reducir el impacto administrativo que genera a la entidad el bloqueo de IMEI no homologados y no extiende esa misma eliminación de carga hacia los PRST con la eliminación de otras causales, puesto que somos los PRST quienes soportamos toda la carga administrativa en los diferentes canales de atención por las demás causas de bloqueo, siendo la causal de “No Registro” la que mayormente representa impacto operativo en los canales de atención presenciales y no presenciales.

Con base en lo comentado anteriormente, frente a la regulación vigente para el control de hurto de celulares en Colombia, no observamos una simplificación y/o eliminación de cargas contundentes, puesto que como bien se ha tratado en mesas de trabajo con la CRC y otros organismos de control, si bien Colombia fue uno de los países pioneros en normas hacia los operadores de telecomunicaciones para controlar el hurto de celulares, también está demostrado que los operadores no somos los responsables de evitar y disminuir este flagelo, por lo cual reiteramos que causales de bloqueo como lo es “No Registro” no tienen ninguna relevancia en el control de hurto de teléfonos, pero si es una causal que afecta directamente al usuario y la percepción del servicio que tienen los usuarios de los operadores.

A manera de ejemplo, el usuario al momento de quedarse sin servicio cuando compra un nuevo teléfono inmediatamente aduce fallas en el operador, sin entender que se trata de una obligación regulatoria impuesta dentro de sus deberes como usuario.

Con el fin de evidenciar lo anterior, a continuación, disponemos una gráfica donde se muestran los bloqueos de los últimos 6 meses para las causas que requieren una detección en las redes de los PRST, donde se evidencia que los bloqueos con causal de “No Registro” en PTC suman casi el 60% del total de bloqueos que se realizan con la identificación y control de IMEI expedido por la regulación vigente, mientras que el bloqueo de teléfonos no homologados solo alcanza un 12%.



Gráfica 1. Elaboración propia

Al respecto, solicitamos a la Comisión incluir dentro de las modificaciones y eliminaciones de estos artículos, la detección, control, bloqueo y desbloqueo de IMEI por no registro, puesto que es, como ya se ha evidenciado, la causa que más impacta a los usuarios y la que mayormente impacta los operadores si de tareas administrativas se refiere. Además de ello, el bloqueo de IMEI por no registro genera una alta carga de licenciamiento en los EIR, ya que en los últimos 6 meses hemos tenido que bloquear más de 750.000 teléfonos, lo cual se traduce en un costo elevado hacia los PRST que debemos ampliar cada vez más las licencias en los EIR con el fin de mantener este tipo de bloqueos.

Si bien entendemos que no se pueden eliminar las bases de datos positiva y negativa, la eliminación de dicha causal no implica directamente que exista una eliminación de alguna de las bases de datos, ya que, los usuarios pueden seguir registrando sus teléfonos si así lo desean y la base deberá seguirse alimentando, por ejemplo, con los registros que hagan los usuarios o con las duplas de los IMEI duplicados que deben estar registrados cuando el usuario haga el trámite ante el operador.

Finalmente, para proceder con las modificaciones es necesario que la CRC de claridad sobre cómo se dispondrá con los IMEI que a la fecha se encuentran bloqueados, bien sea para los homologados y no registrados, aclarando que desde PTC recomendamos que las causas que sean eliminadas de la regulación, permitan retirar los IMEI de las Bases de datos negativas y los EIR de los operadores, con el fin de liberar licencias y evitar quejas posteriores de usuarios que los PRST no tendremos soporte alguno para mantenerlos bloqueados. Así mismo, se solicita a la CRC otorgar un tiempo prudencial de mínimo 3 meses para las modificaciones en los desarrollos, el retiro de los IMEI paulatinamente en las bases de datos y los cambios en los instructivos en los asesores de servicio.

2.4. RESPECTO A LA NORMATIVIDAD MERCADOS RELEVANTES

Dentro de los cambios realizados por la CRC en el título referente a los mercados relevantes, observamos que en su mayoría son cambios en la redacción que como bien lo aclara el documento soporte, permiten facilitar la interpretación de los conceptos. Adicionalmente celebramos la inclusión de definiciones que otorgan mayores herramientas a la Comisión para realizar los diferentes estudios y análisis que permitan entender de una mejor manera la actuación de los diferentes agentes en un mercado denominado relevante, así como también la definición de estos.

Lo anterior, lo percibimos con el fin de mantener altos niveles competitivos en los mercados, buscando solventar los efectos nocivos que generan las fallas de mercado que aquejan los mercados móviles de tiempo atrás, y que se verán ahondadas o empeoradas por la concentración del segundo y tercer agentes del mercado, como también la toma de medidas oportunas cuando existan condiciones posiciones de dominio individuales o conjuntas, que puedan ser permeadas en otros mercados y puedan llegar a ejercer presiones competitivas, barreras y demás amenazas a los agentes de uno o varios mercados relevantes.

Además, celebramos la inclusión de todos los mercados que son competencia de la CRC y destacamos la adición de la nueva definición de sustituibilidad de la oferta, ya que otorga una herramienta adicional para con ello evaluar los mercados relevantes, con el fin de evitar que ocurra lo ya acontecido en el mercado de servicios móviles con un operador declarado dominante, puesto que permite entender cómo los oferentes pueden reaccionar ante cambios en el mercado. Sin embargo, es necesario complementar dicho concepto con las diferentes barreras de entrada o expansión que pueden afectar la capacidad de los oferentes para reasignar sus recursos.

Además, podría también hacer alusión a la competencia potencial, ya que la sustituibilidad de la oferta puede influir en el comportamiento de las empresas existentes al anticipar la posible entrada de nuevos competidores, caso por ejemplo en el que PTC quisiera ser partícipe en otro mercado que no participa actualmente. Finalmente, la definición permite complementar el análisis de mercados relevantes, siempre y cuando de pie para entender si existe o no algún tipo de sustituibilidad asimétrica, entre servicios móviles y fijos y entienda las posibles barreras que se puedan presentar.

2.5. RESPECTO A LA NORMATIVIDAD RÉGIMEN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN.

De manera general, consideramos que los cambios propuestos por la Comisión resultan favorables de cara a robustecer y mejorar la aplicabilidad de las normas que gobiernan las relaciones de acceso, uso e interconexión; sin embargo y reiterando lo expuesto en el apartado de comentarios generales del presente documento, PTC reitera algunas temáticas críticas que no fueron tenidas en cuenta en el ejercicio de simplificación:

- Fecha perentoria para la implementación SIP:

A pesar de que la Resolución 6522 de 2022 justificó y estableció la necesidad de actualización del protocolo de señalización SIP en las relaciones de interconexión, la regulación actual no establece una fecha límite para la implementación de dicho protocolo en todos los nodos de los operadores, lo cual, ha ocasionado que se dilate las implementaciones de este protocolo, por lo que los operadores podrían tomar la decisión de actualizar una parte mínima de los nodos, con lo cual, estarían burlando el cumplimiento la norma y su fin teleológico, ya que la mayor parte de su red continua operando en tecnologías obsoletas como TDM y otras causando perjuicios y contrariando el principio de uso eficiente de los recursos y retrasando la evolución tecnológica. Por lo tanto, desde PTC sugerimos que se establezca una fecha límite no superior a un (1) año para la implementación del protocolo SIP y que dicha señalización sea vinculante para todas las relaciones de interconexión.

PTC desde su entrada al mercado ha venido trabajando con algunos operadores para implementar en sus relaciones de interconexión la señalización SIGTRAN (Señalización SS7 sobre IP). Sin embargo, otros operadores aún mantienen señalización a través de TDM la cual hace que la interconexión sea menos eficiente y por tanto más costosa, debido a la limitada capacidad de estos enlaces ya obsoletos.

Por lo tanto, se recomienda promover la migración a protocolos SIGTRAN (Señalización SS7 sobre IP) con el fin de hacer un uso más eficiente de los recursos puesto que, de esta manera se implica la infraestructura a través de canales dedicados que solamente requieren de ampliación de capacidad sin necesidad de incrementar el número de enlaces. De acuerdo con lo anterior, solicitamos que las disposiciones que regulen el contenido de la OBI se promueva la implementación de este protocolo de señalización y se comprenda que dicha migración mejora la calidad percibida por el usuario y permite hacer un uso más eficiente de la infraestructura.

- Disponibilidad de Instalaciones esenciales:

Con base en la evolución del mercado, actualmente las empresas no requieren contar con un DataCenter propio, en ese sentido los costos asociados de acceso para operadores incumbentes al momento de prestar un servicio se convierten en una barrera de acceso, ya que los costos no están regulados ni tampoco existe uniformidad en la unidad de medida para realizar los cobros, lo que termina siendo una ventaja competitiva no racional para los operadores establecidos que cuentan con DataCenter propio. Por lo tanto, consideramos que se deben especificar las condiciones técnicas que determina la remuneración por arrendamiento, como mínimo estableciendo la unidad de media por RACK y potencia requerida por los equipos, para que los cobros sean uniformes en todos los operadores cuando se trate de instalaciones esenciales.

Adicionalmente, existen proveedores terceros que ofrecen servicios de centros de datos, modelo de alojamiento de equipos, que a hoy no está contemplado en la regulación vigente, el cual es diferente a los tradicionales, donde los dueños de los DataCenter no necesariamente son los mismos proveedores de servicios de telecomunicaciones. Este modelo va de la mano con la convergencia tecnológica, donde el equipamiento instalado no solo permite atender las interconexiones, sino múltiples servicios, tales como proveedores de internet y de contenido, entre otros, situación que la regulación debe prever cuando se trate de instalaciones esenciales.

A continuación, nos permitimos respetuosamente realizar los comentarios específicos a los artículos objeto de simplificación:

2.5.1. Respecto al ARTÍCULO 65. Modificatorio del artículo 4.1.2.6. OPOSICIÓN A LA INTERCONEXIÓN.

Resulta positivo que la posibilidad de acudir a la CRC, resulte optativo para las partes, ya que abre nuevas posibilidades de negociación entre ellas, permitiendo que el regulador, en su papel de juez natural de los Operadores, se concentre en aquellos asuntos que definitivamente no puedan ser resueltos a través de negociaciones directas entre las Partes. El ajuste propuesto, facilita la comprensión y aplicación de las normas, y reduce las cargas administrativas tanto para los actores como para los Operadores, sin alterar los principios y competencias de la CRC.

2.5.2. Respecto al ARTÍCULO 66. modificatorio del artículo 4.1.2.8. SUSPENSIÓN DE LA INTERCONEXIÓN.

El cambio propuesto por la CRC, resulta positivo ya que permite que el Prestador pueda solicitar de manera expresa la suspensión temporal de la interconexión, permitiendo en todo caso, que las partes tengan un espacio de negociación directa, lo que permitiría alcanzar fórmulas para mitigar los posibles perjuicios, a la vez que se protegen los derechos de los usuarios.

2.5.3. Respecto al ARTÍCULO 67. modificadorio del artículo 4.1.2.10. TERMINACIÓN DE LOS ACUERDOS DE INTERCONEXIÓN.

Estamos de acuerdo con los argumentos expuestos por la Comisión en el documento soporte de la Consulta, ya que la causal para terminar la relación de interconexión por mutuo acuerdo debe ser más flexible en su aplicación.

Ahora bien, avanzar en la flexibilización de una de las causales de terminación, no debería impactar a las demás, teniendo en cuenta que estas últimas, dada su naturaleza, pueden requerir de un análisis más exhaustivo de forma individual.

En ese sentido, **resulta inconveniente que la Comisión elimine la partícula “Prevía autorización de la CRC”**, ya que la redacción vigente del artículo en comento, obliga a la parte que quiera terminar el acuerdo de interconexión a acudir a la CRC, quien, en uso de sus facultades legales y regulatorias, hará un análisis exhaustivo de la causal invocada y así, de encontrar un argumento debidamente probado, podrá autorizar la terminación del acuerdo de interconexión, obligando a los Prestadores involucrados a tomar las medidas necesarias para garantizar los derechos de los usuarios.

Partiendo de lo expuesto en el documento de Soporte, el objetivo de la modificación propuesta por la CRC no es limitar sus facultades para autorizar la terminación en las causales de terminación distintas a la de mutuo acuerdo, sino buscar mecanismos de simplificación de dicho trámite sin que ello implique riesgos de desconexión infundados, sin atender el derecho al debido proceso. En concordancia con los argumentos previamente, sugerimos la siguiente redacción (lo subrayado en azul):

ARTÍCULO 67. Modificar el artículo 4.1.2.10. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: ARTÍCULO 4.1.2.10. TERMINACIÓN DE LOS ACUERDOS DE INTERCONEXIÓN. Prevía autorización de la CRC, salvo para la aplicación de la causal descrita en el numeral 4.1.2.10.4.(Mutuo Acuerdo), los acuerdos de interconexión podrán ~~pueden~~ terminarse en las siguientes causales:

4.1.2.10.1. ~~por el~~ Cumplimiento de cxdl plazo contractual o de sus prórrogas.
4.1.2.10.2., ~~por la e~~ Extinción de la calidad de proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones de cualquiera de las partes.. (...)

2.5.4. Respecto al ARTÍCULO 68. modificadorio del numeral 4.1.6.2.1. del artículo 4.1.6.2. CONTENIDO DE LA OBI.

El cambio propuesto por la Comisión resulta favorable, en tanto reduce las opciones que actualmente tiene el Solicitante de la Interconexión, el cual, de acuerdo con su disponibilidad financiera, hoy puede optar por otorgar una garantía, realizar un pago anticipado o una combinación de ambas; ahora bien, no obstante lo mencionado, la redacción propuesta por la CRC, lesiona gravemente la libertad del solicitante de la interconexión de elegir la modalidad que le resulte más favorable para garantizar sus pagos, dejando la facultad de elegir el mecanismo de garantía exclusivamente en cabeza del Prestador que otorga la interconexión, el cual, a través de una actualización de su OBI podrá restringir las modalidades de garantía.

Adicionalmente, se deja de lado una oportunidad relevante para permitir otro tipo de garantías, como las pólizas de cumplimiento, que son aceptadas tanto en procesos de contratación como en procesos de asignación de permisos de uso del espectro en esta misma industria, pero que de no aceptarse por el regulador como instrumentos válidos, no serían aceptados en ninguna circunstancia por los operadores.

Atendiendo a buenas prácticas del sector, el solicitante de la interconexión (quien usualmente es un actor nuevo o uno de menor tamaño que el operador establecido), o el operador que de acuerdo con la dinámica de la interconexión deba otorgar la garantía, debería mantener la facultad de elegir la forma en que va a garantizar sus obligaciones de pago. Un cambio normativo que afecte esta práctica lesionaría el derecho al solicitante de la interconexión a competir libremente en el mercado, ya que deberá ajustar su flujo de caja y demás variables financieras para atender la forma de garantía que exija unilateralmente el Prestador que otorga la interconexión, afectando así la competencia en el mercado.

En línea con lo anterior, y atendiendo a que la naturaleza misma de una garantía es la de garantizar una obligación específica, se sugiere a la Comisión, atendiendo a las dinámicas propias del mercado financiero y de aseguramiento, que admita también otras formas de garantía tales como las pólizas de seguros, instrumentos que protegerían el pago de la obligación (en este caso el pago de

los saldos) de una forma similar a la de la garantía bancaria o el pago anticipado; en síntesis, no habría una razón que impida habilitar a los Prestadores para integren en su OBI otros mecanismos de garantía, distintos a los establecidos en la norma en comento.

Por último, e insistiendo en la necesidad de que la regulación incorpore el principio de igualdad respecto al trato que entrega tanto al solicitante como al otorgante de la interconexión, vale la pena mencionar, que la redacción propuesta para el artículo 4.1.7.7. (*Obligación de actualización de la garantía o mecanismo para asegurar el pago y criterios de actualización*), al habilitar al solicitante para solicitarle garantías al otorgante de la interconexión, sí deja en cabeza de este último la posibilidad de elegir entre las distintas formas de garantía.

En concordancia con los argumentos previamente expuestos, sugerimos la siguiente redacción (lo descrito en azul):

ARTÍCULO 68. Modificar el numeral 4.1.6.2.1. - ARTÍCULO 4.1.6.2. CONTENIDO DE LA OBI. (...) Tales instrumentos deberán ser: a) La constitución de la garantía; b) El pago anticipado o prepago, como mecanismo de garantía, cuando se haga sobre el valor total a garantizar; o c) Ambos, cuando el pago anticipado o prepago se realice sobre un monto menor al valor total de la garantía, caso en el cual se reducirá el monto a garantizar; d) Pólizas de seguro u otros mecanismos que permitan garantizar el valor a garantizar.

2.5.5. Respecto al ARTÍCULO 69. modificadorio del artículo 4.1.7.1. COMITE MIXTO DE INTERCONEXIÓN Y/O ACCESO - (CMI).

La redacción propuesta por la CRC en la relacionado con eliminar la obligatoriedad de levantar actas de CMI, resulta inconveniente, pues es un cambio que tiene efectos que desbordan el alcance de la justificación expuesta en el documento soporte. Más allá de un tema de forma, las actas de CMI se configuran en elementos importantes en la relación de interconexión, por las razones que se exponen a continuación:

- Las actas de las reuniones de los CMI se constituyen en una memoria que permite la trazabilidad de los temas tratados en el CMI, lo cual permite que los Proveedores involucrados e incluso, de llegar a ser necesario, el mismo

regulador, puedan tener una visión integral y detalladas del desarrollo de la relación de interconexión.

- Las actas también sirven como mecanismo de formalización de los compromisos y acuerdos a los que lleguen las Partes en el marco de los CMI.
- El acta puede configurarse en un elemento que podría llegar a ser valorado probatoriamente por la CRC en el marco del mecanismo de solución de controversias.

2.5.6. Respecto al ARTÍCULO 70. modificadorio del artículo 4.1.7.2. TRANSFERENCIA DE SALDOS.

Ya que el texto propuesto por la CRC no contempla un cambio de fondo, y en desarrollo del debido proceso y en estricto apego a las normas que gobiernan los asuntos tributarios, se recomienda respetuosamente que el artículo en comento establezca de forma expresa que para que una suma dejada de transferir genere intereses de mora, debe contar con la formalidad propia del proceso de facturación que corresponda. La redacción actual, bajo una interpretación poco imparcial, puede sugerir que el cobro de cualquier suma, así esta, no haya sido debidamente formalizada, genera intereses de mora.

Atendiendo a esta premisa, sugerimos la siguiente redacción (lo descrito en azul):

ARTÍCULO 70. Modificar el artículo 4.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: ARTÍCULO 4.1.7.2. TRANSFERENCIA DE SALDOS.

Los proveedores podrán acordar~~án~~ el plazo para realizar la conciliación de cuentas y la transferencia de las sumas recaudadas, a menos que entre ellos se haya pactado que la transferencia se haga sobre las sumas facturadas. Si no hay acuerdo entre las partes, el proveedor que recaude debe realizar las transferencias al proveedor beneficiario en un plazo no superior a cuarenta (40) días calendario, contados a partir de la fecha límite estipulada en el contrato, la servidumbre o las ~~fijación de~~ condiciones impuestas por la CRC, para la recepción de la información requerida para facturar. Si la transferencia no se efectúa en los ~~términos y~~ plazos previstos, se reconocerán al proveedor beneficiario intereses de mora sobre las sumas debidamente facturadas conforme con la Ley tributaria, dejadas de transferir, sin perjuicio de las acciones de orden sancionatorio que puedan adelantar ~~facultades que~~ las ~~E~~entidades de control y vigilancia correspondientes con ocasión de posibles incumplimientos de la regulación ~~tengan para imponer las sanciones a que haya lugar.~~

2.5.7. Respecto al ARTÍCULO 73. Modificar el artículo 4.1.7.6. DESCONEXIÓN POR LA NO TRANSFERENCIA OPORTUNA DE SALDOS NETOS.

2.5.7.1. Respecto al pago de los saldos como mecanismo para que la CRC no autorice la terminación definitiva de una relación de interconexión.

Resulta muy favorable la decisión de la CRC, ya que cumple con el fin mismo de la norma, esto es, contar con un mecanismo de coacción para el pago de los saldos, sin afectar a los usuarios. Es por esto, que el texto propuesto por la CRC resulta adecuado, ya que responde a las finalidades del proceso de simplificación⁶ (esto es, facilitar la comprensión y aplicación de las normas, así como reducir las cargas administrativas) además de configurarse en una herramienta efectiva para que el proveedor que no ha realizado la transferencia en los saldos, lo haga y así se pueda salvaguardar los derechos de sus usuarios, lo cual, más allá de proteger al Prestador, protege los derechos de los usuarios, por las razones que se exponen a continuación:

- **Tutela efectiva del derecho de los usuarios:** Si bien la desconexión por la no transferencia de saldos busca proteger el derecho del proveedor receptor de saldos y evitar que la eventual cartera siga creciendo, también es cierto que la regulación y en general, las normas que gobiernan la prestación de servicios de telecomunicaciones en Colombia, deben privilegiar la tutela efectiva de los derechos de los usuarios.
- **Pago efectivo de los saldos que no se habían trasladado:** la autorización de terminación, *per se*, no implica que el proveedor al que se desconecte traslade necesariamente los saldos que motivaron la desconexión y el Prestador afectado tendría que acudir a un Juez Ordinario para exigir el pago de dichos saldos. En contraste, los efectos para los usuarios serían nefastos y es que estos si se verán considerablemente afectados con dicha decisión.
- **Alternativa razonable para que los Prestadores puedan cumplir con sus obligaciones:** el plazo, resulta razonable, ya que, de ser el caso, el prestador que solicita la desconexión estaría cubierto, de ser el caso, por las respectivas garantías (las cuales cubrirían el tiempo que se tardaría la CRC en fallar definitivamente)

Ahora bien, el texto propuesto, debe precisar el alcance que la Comisión pretende dar al concepto de “terminación”, ya que lo usa indistintamente con al

⁶ Principios enunciados en el Documento de Formulación y Justificación del proyecto de Simplificación Regulatoria publicado en Agosto de 2024.

término “desconexión”; ello es importante, por cuanto pueden tener efectos distintos al momento de implementarse, por cuanto una terminación de una interconexión no es reversible, al paso que la desconexión, si podría serlo.

2.5.7.1. Respecto a las disposiciones contenidas en el párrafo 1 del artículo en comento, que introducen disposiciones para garantizar la celebración del CMI.

Si bien los ajustes propuestos atienden a los objetivos plasmados en el documento de consulta, se recomienda respetuosamente a la CRC, que el texto propuesto incluya criterios objetivos, ya que la redacción propuesta establece que ante la inasistencia a los CMI o “(...) *ante la falta de colaboración en la constatación de las condiciones de la transferencia de los saldos, el proveedor afectado podrá aplicar (...)*” lo dispuesto en el artículo en comento, situación que ata una consecuencia jurídica a un supuesto meramente subjetivo, como lo es el concepto de “falta de colaboración”. El citado supuesto, podría reemplazarse por la exigencia de documentos, soportes o demás elementos que puedan ser objeto de una valoración probatoria adecuada.

En razón a lo anteriormente expuesto, sugerimos la siguiente redacción (subrayado en azul):

ARTÍCULO 4.1.7.6. DESCONEXIÓN POR LA NO TRANSFERENCIA OPORTUNA DE SALDOS NETOS. (...)

PARÁGRAFO. ~~Sólo p~~ Para efectos de garantizar la celebración del CMI de que trata el presente artículo, el proveedor deberá asegurarse de que los mecanismos utilizados para su convocatoria resulten idóneos y efectivos. En consecuencia, ante la no comparecencia al CMI del proveedor que no ha llevado a cabo la transferencia de los saldos o ante la falta de colaboración (aquí indicar que podría reemplazarse por la exigencia de documentos soportes o demás, que puedan ser objeto de una valoración probatoria) en la constatación de las condiciones de la transferencia de los saldos, el proveedor afectado podrá aplicar lo dispuesto en el presente artículo.

Ahora bien, consideramos importante que se de claridad sobre la diferencia del pago anticipado como mecanismo de garantía, a la transferencia efectiva de saldos, como el pago del consumo recurrente por el uso de la interconexión.

2.5.8. Respecto ARTÍCULO 74. modificadorio el artículo 4.1.7.7. OBLIGACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LA GARANTÍA O MECANISMO PARA ASEGURAR EL PAGO Y CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN.

Como PTC ya lo ha expuesto previamente en otros escenarios, existe una asimetría en las normas que gobiernan las relaciones de interconexión que puede desembocar en un trato diferencial injustificado.

El artículo 4.1.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, prevé como los principios y obligaciones del acceso y de la interconexión, entre otros, la libre y leal competencia; el trato no discriminatorio; y la buena fe. Se trata de la garantía de relaciones contractuales que deben ser no solamente justas, sino equilibradas en cuanto a las obligaciones de cada una de las partes. Es precisamente en cumplimiento de estos principios que la misma CRC consideró relevante intervenir en los requisitos exigidos por los operadores para otorgar la interconexión.

El espíritu de normas como la de artículo 4.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2017, era impedir que se impusieran cargas injustificadas o innecesarias a alguna de las partes interconectadas, así como proteger aquellos operadores frente a posibles incumplimientos.

Sin embargo, debido el dinamismo propio de las relaciones de interconexión, un Prestador que tenga la calidad solicitante de la interconexión, y que inicialmente sea pagador de saldos, podría eventualmente convertirse en receptor neto, lo cual, status bajo el cual, el operador que inicialmente la interconexión está obligado a continuar garantizando obligaciones inexistentes⁷

Dicha situación, se configuraría en un tratamiento anticompetitivo pues genera una asimetría artificial en la relación de interconexión que, si bien no tiene un tratamiento específico en la regulación, debe ser abordada desde los principios generales, la lógica y la equidad, razón por la cual, el solicitante de la interconexión debería mantener las garantías al prestador que otorga la interconexión, siempre y cuando, el solicitante mantenga la calidad de pagador de los saldos y aún en este caso, el valor a garantizar debería limitarse a aquellos saldos a favor que resulten del ejercicio de conciliación entre los Operadores involucrados.

Ahora bien, un análisis de la **naturaleza, objeto y reglas aplicables a la constitución de garantías bancarias** es fundamental referirse a la génesis del proyecto regulatorio que la incluyó en el mundo jurídico, esto con el fin de sustentar la premisa de que solicitarle una garantía a un operador que se ha convertido en neto receptor va en contra de la intención primaria del regulador. De acuerdo con el Documento de Respuesta a Comentarios del entonces proyecto de Revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión⁸, la constitución de garantías debería atender a ciertos criterios y condiciones. Veamos:

*“(…) es de precisar que la constitución de las garantías, así como el pago anticipado de los costos asociados a la remuneración por el acceso o la interconexión debe atender a criterios de **razonabilidad y proporcionalidad**, de manera tal que se permita asegurar el cumplimiento de las prestaciones derivadas de la relación correspondiente, pero que, a su vez, **no comporten una carga excesiva para los proveedores solicitantes que se traduzca en una barrera de entrada por los costos que tenga que incurrir para el efecto.**” (NFT)*

Es claro que se trata de un mecanismo que no debe ser aplicado de manera asimétrica ni mucho menos sin tener en cuenta el fin último que se pretendía: la libre competencia y eliminación de barreras a la entrada.

Ahora bien, es preciso señalar que la regulación expedida por la CRC establece el deber de actualizar las garantías, norma de la cual es dable extraer dos aspectos de suma importancia para el presente conflicto; en primer lugar, la intención del regulador nunca fue la de establecer una regla estática de garantías o pagos anticipados que se tuviera que mantener sin alteraciones durante la relación contractual de interconexión. Por el contrario, se reconoce que las circunstancias pueden variar y por eso se requiere una revisión periódica entre las partes.

⁸ Documento Revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión – Documento de respuesta a comentarios. Febrero de 2022. Páginas 139 y siguientes.

En segundo lugar, dentro de este mismo criterio de variabilidad, se reconoce la posibilidad de disminución de montos a garantizar con base en los estimativos de tráfico precisamente. **Y es que la “disminución” implica la posibilidad de extinción.**

En otras palabras, el regulador entendía desde el principio que aquel operador que solicitaba la interconexión que en un primer momento era pagador, podría ser receptor de saldos y lo resolvió estableciendo que las partes deberían ser resilientes ante este tipo de variaciones.

No puede olvidarse que de acuerdo con la definición del artículo 65 del Código Civil, una garantía como *“cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Son especies de caución la fianza, la hipoteca y la prenda.”*. Para el caso de un Prestador que tiene la calidad de Receptor de salud, la obligación a garantizar se EXTINGIÓ.

Sobre el punto, no puede olvidarse que la relación de interconexión conlleva al desarrollo de obligaciones bilaterales como ha sido reconocido por parte del regulador en su doctrina reciente:

“Si bien en este caso particular SSC solicitó la interconexión a COLOMBIA MÓVIL como proveedor entrante al mercado, como ya se mencionó dicha condición no suprime el hecho de que COLOMBIA MÓVIL también adquiere obligaciones con SSC en el acuerdo de interconexión establecido entre las partes, y del cual los usuarios de COLOMBIA MÓVIL se benefician también al tener acceso a los usuarios de SSC, ya que la interconexión se establece en doble vía y para beneficio mutuo de las partes.

Precisamente, al cursarse tráfico en los dos sentidos, se tiene que tanto COLOMBIA MÓVIL como SSC se convierten en deudores y acreedores de las obligaciones dinerarias producto de la relación de interconexión, que deberán ser respaldadas por medio de una garantía (como se describirá más adelante).⁹”

⁹ CRC 6416 de 2021, por medio de la cual se resuelve el conflicto entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A E.SP y COLOMBIAMOVIL. Hoja 7.

Todo lo anterior, permite concluir que el Operador que ostente la calidad de receptor de saldos no solo no estaría obligado a constituir garantías, sino que está legitimado para exigir garantías al solicitante de la interconexión, premisa alineada con las consideraciones de la Comisión.

En atención a lo expuesto, respetuosamente sugerimos que la CRC adopte la siguiente redacción (lo indicado en azul):

“ARTÍCULO 4.1.7.7. OBLIGACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LA GARANTÍA O MECANISMO PARA ASEGURAR EL PAGO Y CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN.

Cuando hayan sido requeridos por el proveedor que otorga el acceso, uso o interconexión a sus redes, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los proveedores de contenidos y aplicaciones que requieran acceso, uso e interconexión a las redes de otros proveedores, deberán mantener vigentes y actualizados los instrumentos que contengan las garantías o estar al día con el pago anticipado de las obligaciones derivadas de la relación de acceso, uso o interconexión, según aplique. (...)

La actualización a la que hace referencia el presente artículo será tanto para aumentar el monto a garantizar, ~~como~~ para disminuirlo, ~~o para exonerar de la garantía a la parte que resulte receptora de saldos~~ según lo determinen las proyecciones de tráfico correspondientes. (...)”

2.5.9. Respecto al Artículo 75. modificadorio del Artículo 4.2.2.1. OBLIGACIONES DE LOS PRST y el Artículo 76. Modificadorio del artículo 4.2.2.2. OBLIGACIONES DE LOS PCA.

Se sugiere respetuosamente a la CRC que diseñe instrumentos para que obligue a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) a otorgar las interconexiones a un PRST, cuando este último sea el solicitando, teniendo en cuenta que a la fecha no hay ninguna obligación del PCA que lo obligue a conectarse a un PRST o a imponer condiciones para que dicho acceso se pueda dar, situación que puede afectar de manera significativa a los usuarios, toda vez que los usuarios pueden estar requiriendo de los servicios de un PCA o IT específico a través de su operador de red, lo cual, resultaría lesivo para la libre competencia y restringiría la libertad de elección del usuario.

Esto es importante, por cuanto los usuarios del PRST estar requiriendo de los servicios específicos de un PCA o IT, el cual, puede negarse a acceder a la red del PRST, obligando al usuario a portarse a otro Operador, so pena de no poder acceder al servicio específico que ofrece el PCA o IT.

Soportado en lo expuesto previamente, sugerimos la siguiente redacción:

ARTÍCULO 76. Modificar el artículo 4.2.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: ARTÍCULO 4.2.2.2. OBLIGACIONES DE LOS PCA.

Son obligaciones de los PCA respecto del acceso a las redes de telecomunicaciones de servicios móviles para la provisión de contenidos y aplicaciones prestados a través del envío de SMS/USSD las siguientes: (....)

4.2.2.2.9. Permitir el Acceso al contenido que el PCA o IT provea, cuando este sea requerido por un PRST.

4.2.2.2.10. El PCA o IT será el responsable de la prevención del fraude y deberá velar porque el contenido que provee a los usuarios del PRST, no se constituya en un elemento que permita la consumación de delitos y el daño a los bienes jurídicos tutelados. (...)"

2.5.10. Respecto a los ARTÍCULO 78. modificadorio del artículo 4.7.2.2. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE LA RED VISITADA, y el ARTÍCULO 79. modificadorio del artículo 4.7.2.3. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE LA RED ORIGEN.

Vale la pena advertir que es un acierto que la regulación obligue el PRV (Proveedor de Red Visitada), a prestar el servicio únicamente en la zona geográfica solicitada por el PRO (Proveedor de Red de Origen). En línea con lo anterior, resulta fundamental que el PRO demuestre razonablemente la imposibilidad técnica de limitar la cobertura del RAN.

Ahora bien, ya que el ejercicio de limitar la cobertura del RAN a la solicitada por el PRO es un ejercicio técnicamente complejo, consideramos que resulta fundamental que el PRV entregue la identificación a nivel Celda o Cell ID; ello permitiría que el PRO realice un análisis más riguroso del servicio de RAN, por cuanto podrá cruzar los CELL ID remitido por el PRV con sus propios CDR. Lo anterior, es una herramienta fundamental para identificar las zonas en las que efectivamente el PRO solicitará el servicio, por cuanto toda área de cobertura varía su extensión en función, entre otros, de los cambios de la morfología del terreno, de la evolución de la capa vegetal, de las transformaciones del urbanismo y de las modificaciones que sobre las redes móviles efectúan los Operadores, la información mensual de que trata este numeral se reportara a nivel de celda utilizando para ello el Identificador de Celda (Cell ID),

En atención a lo expuesto, sugerimos la siguiente redacción para los artículos 4.7.2.2. y 4.7.2.3.: (lo indicado en azul es lo propuesto por PTC)

2.5.11. Respecto al ARTÍCULO 78. Modificatorio el artículo 4.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: ARTÍCULO 4.7.2.2. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE LA RED VISITADA.

Para la provisión de la instalación esencial de roaming automático nacional, serán obligaciones del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de la red visitada **las siguientes: (..)**

4.7.2.2.6. Entregar dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada mes a la CRC, a través mecanismo de reporte que esta determine, y al Proveedor de Red Origen a través del medio que acuerden el Proveedor de Red Visitada y el Proveedor de Red Origen, el tráfico de voz, SMS y datos cursado por usuarios que se encuentran en RAN, así como la identificación a nivel de Celda o Cell ID, además de la ~~Dicha~~ información ~~deberá ser reportada~~ a nivel de estación base identificada con el nombre determinado en la variable número 13 del formato 3 de la Resolución MinTIC 175 de 2021 o de aquella que la modifique, adicione o sustituya, incluyendo su ubicación geográfica (latitud, longitud) en coordenadas WGS84 expresadas en grados decimales con seis cifras decimales, para cada día del mes. (...)"

"ARTÍCULO 4.7.2.3. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE LA RED ORIGEN.

Para el acceso y uso de la instalación esencial de roaming, serán obligaciones del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de la red origen:

(...) 4.7.2.3.3. Pagar el valor acordado por concepto de la remuneración por el acceso y uso de la instalación esencial de roaming automático nacional, así como los cargos de acceso que resulten aplicables a los servicios prestados:

~~-Si por razones de orden técnico la provisión de roaming automático nacional se extiende a sitios aledaños a las zonas solicitadas~~

El Proveedor de Red Origen deberá remunerar la provisión de Roaming Automático Nacional (RAN) en tales áreas geográficas aledañas de conformidad con lo establecido en la SECCIÓN 4 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO IV o aquella norma que la adicione, modifique o sustituya. (...)"

2.5.12. Respecto al ARTÍCULO 81. Modificatorio del artículo 4.10.1.9. ESTRUCTURACIÓN DE GARANTÍAS.

El cambio propuesto por la CRC resulta positivo, en tanto reconoce la existencia de otras formas de asegurar obligaciones distintas a las pólizas; sin embargo, la redacción final impediría que se constituyan otras formas de garantías distintas a la del pago anticipado o de la garantía bancaria; en ese sentido, sugerimos la siguiente redacción:

ARTÍCULO 4.10.1.9. ESTRUCTURACIÓN DE GARANTÍAS. El proveedor de infraestructura elegible podrá exigir ~~de parte de~~ proveedor de redes o servicios de telecomunicaciones solicitante la constitución de ~~pólizas o instrumentos de~~ garantía, ~~s que aseguren~~ bajo principios de proporcionalidad y razonabilidad, del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el acuerdo o que se deriven de los actos de fijación de condiciones de acceso y uso que expida la CRC, sin perjuicio de que las partes pacten otros objetos de amparo. PARÁGRAFO: En la compartición de infraestructura de telecomunicaciones, será aplicable lo dispuesto en los ARTÍCULOS 4.1.6.2 y 4.1.7.7. del TÍTULO IV en materia de instrumentos de garantía ~~o pago anticipado como alternativa, otro instrumento de garantía o complemento de la garantía del sobre el mecanismo para asegurar el~~ pago de obligaciones derivadas de la relación de acceso.

2.6 NORMATIVIDAD EXCEPCIONES DE PUBLICIDAD A LOS PROYECTOS DE REGULACIÓN. ARTÍCULO 103 TITULO XI EXCEPCIONES DE PUBLICIDAD A LOS PROYECTOS DE REGULACIÓN - CAPÍTULO 1. EXCEPCIONES A LA PUBLICACIÓN PREVISTA EN EL ARTÍCULO 2.2.13.3.2 DEL DECRETO 1078 DE 2015 SECCIÓN 1. GENERALIDADES.

La modificación introducida por la CRC en el artículo 11.1.1.1 **no constituye una simplificación normativa ni una mejora regulatoria que justifique su inclusión en este ejercicio de revisión**. Por el contrario, se trata de un cambio que amplía los criterios bajo los cuales se exceptúa la publicación de ciertos actos administrativos, lo que puede afectar la transparencia y la participación del sector en la toma de decisiones regulatorias, así como los principios constitucionales de participación, de forma tal que podrían viciar la legalidad del proyecto.

Si bien existen casos en los que la no publicación de un acto administrativo puede estar justificada (como en situaciones de emergencia o cumplimiento de órdenes judiciales), la formulación actual de los nuevos criterios no representa una reducción de cargas regulatorias ni una optimización de los procedimientos existentes, sino que limita el la consulta pública y sectorial sobre decisiones que pueden tener un impacto relevante en el mercado.

Adicionalmente, el hecho de incluir condiciones sujetas a interpretación (como la necesidad de aclaración o complementación de regulaciones previas) puede generar discrecionalidad excesiva en la aplicación de la norma, afectando la previsibilidad y seguridad jurídica para los operadores y demás actores del sector.

En consecuencia, consideramos que esta modificación no responde a los principios de simplificación y mejora regulatoria que deberían guiar este proceso, y solicitamos que se reevalúe su pertinencia dentro del marco de este proyecto

2.7. COMENTARIOS A LA NORMATIVIDAD RESPECTO DE LOS REPORTES DE INFORMACIÓN

▪ ELIMINACIÓN DE REPORTES DE INFORMACIÓN - SOLICITUDES POR DEMANDA:

Las alternativas planteadas en la propuesta regulatoria relacionada con los reportes de información, no configura un ejercicio de simplificación, pues de manera general, se evidencia que no se elimina ni un solo reporte de los que contempla la Regulación vigente.

Actualmente, los PRST estamos sujetos a la entrega de una gran cantidad de reportes regulatorios de diversa índole, cuya carga ha aumentado significativamente desde el último ejercicio de simplificación regulatoria realizado en 2018. En ese periodo, se han incorporado nuevos reportes, como los relacionados con mediciones de calidad, numeración, entre otros.

A lo anterior, se suma el hecho de que, además de la información periódica establecida en la normativa vigente, tanto la CRC como el MINTIC, realizan requerimientos adicionales a demanda, solicitando datos que, en muchas ocasiones, ya han sido entregados previamente en formatos periódicos a los entes de control. Este tipo de solicitudes genera nuevas cargas administrativas para los PRST, ya que, incluso cuando la información ya ha sido reportada, se requiere un proceso de consolidación, verificación y reenvío, lo que implica una inversión adicional de tiempo y recursos.

El impacto de estos requerimientos se intensifica cuando la información solicitada excede un periodo de tiempo mayor a un año, especialmente si implica cálculos adicionales o la combinación de datos ya reportados. Esto se debe a que, por razones de eficiencia operativa y optimización de almacenamiento, los operadores periódicamente trasladan respaldos de información a centros de datos externos para liberar espacio en sus sistemas principales. Recuperar estos

datos implica una carga considerable en términos de recursos humanos y técnicos, lo que se traduce en mayores costos operativos para las empresas del sector.

Este tipo de prácticas regulatorias no se alinean con los principios de un marco regulatorio eficiente y deben ser revisadas dentro de este proyecto normativo para garantizar una verdadera simplificación regulatoria.

Por lo anterior, proponemos que se mantengan únicamente los reportes periódicos que contengan información relevante sobre los mercados y que permitan un adecuado monitoreo del sector y análisis de competencia. En aras de la simplificación regulatoria y la reducción de cargas administrativas, los demás reportes que no cumplan con estos criterios deberían ser eliminados de la regulación. En su lugar, la información podría ser solicitada únicamente bajo demanda, con el nivel de detalle necesario en cada ocasión que la CRC lo requiera para el cumplimiento de sus funciones.

2.8. COMENTARIOS RÉGIMEN DE CALIDAD

2.8.1. ELIMINACIÓN- ARTÍCULO 5.1.3.1./INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL PARA 3G.

Desde PTC, valoramos positivamente que la CRC haya acogido nuestra sugerencia presentada en los comentarios de octubre de 2024, referente a la eliminación de la medición del indicador de calidad de voz establecido en el Artículo 5.1.3.1.1. sobre el Porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso para 3G.

Esta modificación responde a la realidad del mercado, dado que el uso de la tecnología 3G ha disminuido considerablemente, mientras que la adopción de tecnologías más avanzadas, como 5G, continúa en expansión. En este sentido, la actualización de los criterios de medición es una decisión acertada, pues permite alinear la regulación con la evolución tecnológica del sector, optimizando los mecanismos de evaluación de la calidad del servicio y priorizando aquellas métricas que reflejan con mayor precisión la experiencia del usuario en las redes más utilizadas.

2.8.2. ARTÍCULO 5.1.3.6./CONDICIONES PARA EL ACCESO A LOS OSS O HERRAMIENTAS DE LOS PRSTM.

Tal como se mencionó en los comentarios presentados en octubre del año pasado, y en línea con el criterio AIN de reducción de costos de cumplimiento y eliminación de duplicidad normativa, desde PTC solicitamos a la CRC la eliminación del Artículo 5.1.3.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, referente a las condiciones de acceso a los gestores OSS.

Actualmente, la regulación CRC exige que los operadores brinden acceso a sus OSS o herramientas mediante perfiles a través de VPN. Sin embargo, en agosto de 2024, el MINTIC expidió la Resolución 3173, que establece un nuevo método de acceso basado en conexión vía API (“Apificación”), asignando responsabilidades adicionales a los operadores.

El problema radica en que esta nueva disposición no elimina ni modifica la obligación previa, lo que genera una carga administrativa adicional y la posible duplicidad en el cumplimiento normativo. Lo que trae como consecuencia que, en lugar de simplificar, se estén adicionando más obligaciones a los PRSTM sin evaluar su impacto operativo y financiero, lo que contraviene los principios de eficiencia y simplificación regulatoria.

Por lo anterior, solicitamos que la CRC y el MINTIC se coordinen para definir un único método de acceso y entrega de información que garantice eficiencia operativa, evite la sobrecarga de los PRSTM y se ajuste a los principios de simplificación regulatoria, técnica normativa y legalidad. Implementar esta medida permitiría optimizar el cumplimiento normativo sin afectar la operatividad del sector ni generar costos innecesarios para los operadores.

2.8.3. ARTÍCULO 5.1.6.2./AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.

Desde PTC, reiteramos la solicitud de eliminar la obligación de presentar planes de mejora por fallas superiores a 60 minutos, dado que ya existen otras disposiciones que exigen a los operadores la presentación de estos planes, como los indicadores de calidad y disponibilidad.

Mantener este requisito genera redundancia normativa y aumenta los costos operativos para los PRSTM, sin aportar valor adicional en términos de supervisión o mejora del servicio. La normativa vigente ya establece mecanismos adecuados para monitorear y gestionar la calidad de las redes, por lo que esta exigencia resulta innecesaria.

Por lo anterior, proponemos la eliminación del siguiente párrafo dentro del artículo mencionado en el título: *"Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación, el PRST deberá entregar a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC el plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente, el cual deberá diseñarse de acuerdo con la tipificación de que trata el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS de la presente resolución"*.

2.8.4. AJUSTE DE METODOLOGÍA MEDICIONES CROWDSOURCING PARA UNA MUESTRA REPRESENTATIVA Y VIABLE EN REGIONES CON BAJA CANTIDAD DE USUARIOS.

De la revisión de la Resolución CRC 6890 de 2022, se evidencia que una parte significativa de los municipios no alcanza el umbral mínimo de 4.000 líneas móviles ajustadas para la medición de calidad del servicio de acceso a Internet.

En su momento, la CRC en el documento de comentarios a la Res 6890 de 2022 mencionó que solo el 40,7% de los municipios con infraestructura propia supera este umbral, lo que obliga a agrupar el 59.3% restante dentro del ámbito "resto de departamento". Sin embargo, incluso a nivel agregado, algunos departamentos tampoco logran cumplir esta exigencia.

Esta situación plantea serias dudas sobre la representatividad de los resultados y la viabilidad del esquema de muestreo en regiones con baja densidad poblacional, dispersión geográfica y alto porcentaje de usuarios flotantes, además de la cantidad de mercado de PTC que es mínima en comparación con otros PRTSM. En estos casos, la aplicación de la metodología vigente no solo resulta desproporcionada frente a la distribución de tamaño real del mercado, sino que también compromete la validez estadística de los indicadores y real representatividad de las muestras.

Por ello, desde PTC se solicita que, en este ejercicio de simplificación, la CRC contemple la posibilidad de que la regulación reconozca expresamente que, en los casos en que no se alcance el umbral de las 4.000 líneas en el ámbito "resto de departamento", la cantidad de muestras obtenidas sea considerada únicamente con fines informativos. Así mismo, se propone la adopción de mecanismos diferenciados, como la flexibilización de requisitos o metodologías alternativas, que reflejen la realidad del sector sin imponer cargas operativas inviables a los PRST.

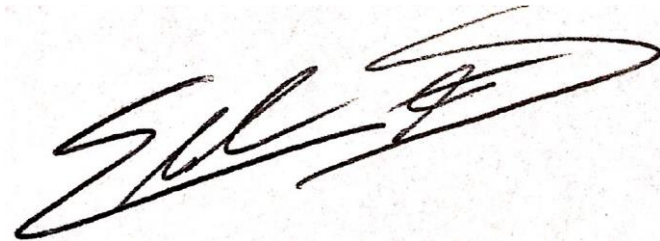
Es fundamental que la regulación se ajuste a las condiciones reales del mercado,

garantizando mediciones representativas sin afectar la viabilidad operativa de los actores involucrados.

Por último, y a modo de conclusión, la propuesta de simplificación regulatoria presentada por la CRC constituye un avance importante en la optimización del marco normativo del sector de telecomunicaciones. No obstante, como se ha expuesto en este documento, es fundamental que el proceso realmente reduzca cargas regulatorias y promueva la libre competencia sin generar nuevas obligaciones que incrementen los costos operativos de los actores del mercado. Desde PTC, reiteramos la necesidad de adoptar un enfoque más ambicioso en esta simplificación, alineando la normativa con las tendencias globales, eliminando barreras que limitan la expansión de operadores de menor escala que sean a su turno Challengers o retadores, garantizando condiciones equitativas para todos los participantes.

Confiamos en que nuestros comentarios sean considerados en la versión final de la resolución, contribuyendo así a un entorno regulatorio más eficiente, competitivo y sostenible para el sector.

Cordialmente,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'E. Santofimio', with a large, sweeping flourish at the end.

EMILIO SANTOFIMIO JARAMILLO
Director de Regulación
Partners Telecom Colombia S.A.S