

116751100G – 0128

Bogotá D.C., 28 de mayo de 2019

Doctor
CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES
Bogotá D.C.

Referencia: Comentarios al Documento de Formulación del Problema – Régimen de reportes de información

Respetado Doctor Lugo:

Atendiendo la invitación pública, realizada por la CRC para presentar comentarios al documento en referencia, de manera respetuosa Telefónica presenta sus consideraciones:

En primer término, resaltamos de manera positiva que la CRC continúe revisando el régimen de reportes de información, y que haya identificado la necesidad de realizar una exhaustiva revisión de todo el proceso que comprende la generación, recolección, procesamiento, y uso de la información que entregan los agentes obligados.

En línea con esta revisión, se considera fundamental que adicional al proceso como tal, se realice un análisis desde la identificación de posibles problemas asociados a la pertinencia y utilidad de la cantidad de información que se reporta actualmente, dado que la misma CRC reconoce en el documento de referencia que *“...en una revisión preliminar de las obligaciones de reporte de información establecidas en el marco regulatorio expedido por la CRC, se evidenció que aún existen obligaciones de este tipo, cuyas medidas regulatorias de origen, así como la relación entre el objetivo de la medida y la información recolectada, no han sido objeto de un análisis de pertinencia y necesidad que sustente mantenerlas.”*

En este sentido, vale la pena que en esta oportunidad se lleve a cabo una revisión profunda y detallada de cada uno de los formatos establecidos por la CRC, de manera que se identifique en realidad cuales deben ser objeto de reportes periódicos y cuales pueden constituir reportes eventuales, teniendo en cuenta que en muchos de los proyectos normativos que desarrolla esa

Comisión, se realizan requerimientos de información puntuales y eventuales, y no se toma información de los reportes periódicos, que hoy realizan los agentes de mercado.

En ese sentido, consideramos que la información que requiere un reporte periódico, debe ser aquella necesaria para dar cumplimiento a lo establecido en el parágrafo segundo del artículo 15 de la ley 1341 de 2009, en tanto se trate de información necesaria para la fijación de metas, estrategias, programas, y proyectos para el desarrollo del sector, así como aquellos estrictamente necesarios para el monitoreo del mercado. Luego es necesario revisar si los reportes que no atienden a dichos propósitos, deben migrar a reportes eventuales, desde una óptica de utilización eficiente y eficaz de los recursos sectoriales, y no sólo desde la óptica de las cargas que deben asumir los proveedores, sino también la administración misma para el procesamiento y análisis de la información.

Si bien la CRC señala en el documento de identificación del problema que *“el principal uso de la información recolectada es servir de insumo para el desarrollo de los proyectos regulatorios de la Comisión. En este sentido, las cifras y los análisis que se realizan a partir de esta información se encuentran generalmente en los documentos soporte de las medidas expedidas, documentos que son publicados para comentarios del respectivo sector.”* Lo cierto es que en cada proceso regulatorio por lo menos se realiza un requerimiento de información¹, adicional a toda la información recolectada a través de los múltiples y numerosos formatos establecidos en el régimen de reportes de información.

Frente a esta realidad, se considera necesario , evaluar si la información requerida para adelantar proyectos regulatorios puede ser recolectada a través de reportes eventuales y no periódicos, aunado a la revisión de su pertinencia y utilidad, de forma tal que la información periódica sea requerida a través de formatos o de reportes, debe tener valor para la industria, para el regulador y las autoridades de vigilancia y control, permitiendo que las actividades, esfuerzos y en general recursos del sector sean utilizados de la forma más eficiente, así como promover escenarios de aplicación del principio de colaboración armónica con las demás entidades públicas.

Una de las principales variables que sirve para establecer el valor que tiene cierta información para una industria o mercado en particular, está dada por la publicación de cifras, reportes y análisis, que se basan en la información reportada por los proveedores. Esa información sirve para actividades que van desde mercadeo y control interno, hasta planeación de despliegue de red, definición de estrategias competitivas y análisis de elasticidad de precios, replicabilidad de precios y grado de concentración del mercado.

En cuanto al Informe Trimestral, es deseable que se eliminen del archivo los actuales filtros y periodos discontinuos de publicación: el que se muestra a continuación en la pestaña 10, de “abonados en telefonía móvil”, que muestra datos del cuarto trimestre de 2017, el tercer trimestre de 2018, y el cuarto trimestre de 2018:

¹ Por ejemplo, para lo que va del año 2019, se han realizado 5 requerimientos de información asociados a proyectos regulatorios (Radicados 2019510212, 2019508780, 2019503830, 2019503205 y 2109504291).

PROVEEDOR	ABONADOS EN SERVICIO				ABONADOS PREPAGO			
	4T-2017 (Pv)	3T-2018 (Pv)	4T-2018 (Pr)	TENDENCIA	4T-2017 (Pv)	3T-2018 (Pv)	4T-2018 (Pr)	TENDENCIA
ALMACENES EXITO INVERSIONES S.A.S.	1.357.366	1.694.567	1.350.267		1.357.366	1.694.567	1.350.267	
AVANTEL S.A.S.	1.982.424	2.121.034	2.221.618		1.502.000	1.507.198	1.580.942	
COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.	11.441.311	11.621.559	11.812.492		9.877.451	10.008.653	10.160.441	
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	14.590.555	15.290.583	15.716.216		10.857.671	11.469.280	11.880.734	
COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A	29.352.831	29.232.888	29.680.853		22.664.585	22.345.925	22.744.160	
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.	594.725	555.006	486.397		377.356	323.246	287.046	
LOGISTICA FLASH COLOMBIA S.A.S		212.636	555.937			212.636	555.937	
SUMA MOVIL SAS		1.200	2.460			1.200	2.460	
UFF MOVIL SAS	97.634				97.634			
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. - UNE EPM TELCO S.A.	0	0	0		0	0	0	
VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.	2.803.168	2.698.194	2.687.737		2.803.168	2.698.194	2.687.737	
TOTAL NACIONAL	62.220.014	63.427.667	64.513.977		49.537.231	50.260.899	51.249.724	

Lo deseable será tener una serie de datos continua y sin filtros, para poder capturar más fácilmente la data y evitar riesgos de publicar información que difiera con aquella publicada con anterioridad. A continuación, se presenta un buen ejemplo de las principales variables de Colombia, de septiembre de 2016 a enero de 2018, en la mitad derecha de la página, de fuente Merrill Lynch:

Table 79: Colombia (Analyst: Rodrigo Villanueva)

COLOMBIA	Data	CY12	CY13	CY14	CY15	CY16	CY17	CY18E	CY19E	Sep 16	Dec 16	Mar 17	Jun 17	Sep 17	Dec 17	Mar 18	Jun 18
Average FX rate (COPI/US\$)	A	1,797	1,870	2,002	2,749	3,053	2,952	2,937	2,925	2,948	3,018	2,923	2,924	2,976	2,987	2,856	2,842
Average FX rate (COPI/Euro)	A	2,310	2,482	2,659	3,052	3,263	3,335	3,437	3,452	3,290	3,255	3,114	3,219	3,484	3,518	3,510	3,388
Inflation (%)	A	2.4%	1.9%	3.7%	6.8%	5.7%	4.1%	3.4%	3.5%	5.7%	5.7%	4.1%	4.1%	4.0%	4.1%	3.4%	3.4%
GDP (COP bn, annualized)	A	664,081	706,672	750,018	786,120	858,450	918,492	1,017,187	1,080,495	858,450	858,450	918,492	918,492	918,492	918,492	1,017,187	1,017,187
Real GDP growth (%)	C	4.0%	4.9%	4.4%	3.1%	2.0%	1.8%	2.8%	3.2%	2.0%	2.0%	1.8%	1.8%	1.8%	1.8%	2.8%	2.8%
GDP per capita	A	14,261,278	14,987,414	15,720,028	16,309,536	17,591,192	18,631,711	20,413,060	21,448,733	17,591,192	17,591,192	18,631,711	18,631,711	18,631,711	18,631,711	20,413,060	20,413,060
Population (mn)	A	46.6	47.1	47.7	48.2	48.3	49.3	49.3	50.4	48.3	48.8	49.3	49.3	49.3	49.3	49.3	49.8
Wireless penetration	C	102.6%	101.6%	106.1%	105.4%	103.4%	105.6%	106.0%	105.9%	103.7%	103.4%	102.5%	103.5%	103.5%	105.6%	104.8%	104.9%
Increase	C	4.6%	-1.0%	4.6%	-0.7%	-2.0%	2.2%	0.4%	0.0%	0.2%	-0.4%	-0.8%	0.9%	0.0%	2.1%	-0.7%	0.1%
Subscribers (000)																	
Comcel (AMX)		30,371	28,977	29,776	28,973	28,954	29,583	29,239	29,965	28,489	28,954	29,153	29,225	29,112	29,583	29,401	29,168
Movistar Colombia (TEF)		11,704	12,122	12,843	12,897	13,725	14,591	15,494	15,973	13,557	13,725	13,603	13,769	14,130	14,591	14,716	15,071
Tigo Colombia (MICC)		5,726	6,753	8,012	8,926	7,764	8,097	8,032	8,049	8,573	7,764	7,792	8,008	8,022	8,097	8,081	8,024
Total		47,801	47,852	50,631	50,796	50,443	52,040	52,766	53,990	50,619	50,443	50,548	51,001	51,264	52,040	52,198	52,263
YoY growth	C	6.1%	0.1%	5.6%	0.3%	-0.7%	3.2%	1.4%	1.2%	0.7%	-0.7%	0.6%	1.0%	1.3%	3.2%	3.3%	2.5%
Net subscriber adds (000)																	
Comcel (AMX)	C	1,552	(1,394)	799	(803)	(19)	399	(114)	128	229	465	199	72	(113)	241	48	(233)
Movistar Colombia (TEF)	C	313	416	721	54	829	865	904	479	331	168	(122)	165	362	461	126	355
Tigo Colombia (MICC)	C	872	1,027	1,259	914	(1,162)	333	(64)	17	(455)	(809)	28	216	14	75	(16)	(57)
Total	C	2,737	51	2,779	165	(352)	1,597	728	624	105	(176)	105	453	263	777	158	65
YoY growth	C	102.2%	-98.1%	5336.4%	-94.1%	-313.7%	N.A.	-54.6%	-14.0%	N.A.	-132.9%	N.A.	77.5%	149.9%	N.A.	50.3%	-65.7%

Además, debemos comentar que esperamos que en los próximos Reportes de Industria de la Comisión se acumulen los ingresos sectoriales, para poder contar con una fuente oficial que mensione el tamaño total del sector.

Ahora bien, es fundamental en este proceso de revisión y simplificación normativa, analizar la información que se viene solicitando por otras entidades públicas, la cual, en aplicación del principio de colaboración armónica y del deber de eficiencia, debería ser compartida por la Entidad receptora. Con ello, se evitaría tanto la duplicidad de requerimientos de información como la ineficiencia en el uso de recursos para los agentes del sector.

Así pues, los principales análisis que se considera debe realizar esa Comisión, tiene asidero no sólo en una visión de eficiencia y eficacia decantada en estudio de costo – beneficio de las cargas a imponer o a mantener, sino además, de forma principal, en una visión de utilidad de la

información para la industria y el mercado, para los roles de las autoridades sectoriales y para las actividades de negocio de los proveedores. Por lo tanto, las comparaciones iniciales deben ir desde la identificación de la duplicidad de reportes o de cargas similares de reporte en diferentes fuentes, pasando por el uso que se le da actualmente a la información requerida, y yendo hasta un reconocimiento real de la utilidad o aporte que esa información genera.

Solamente aquella información que resulte determinante y útil para las labores de las autoridades sectoriales debería hacer parte de **reportes periódicos**, especialmente aquella encaminada a poner en ejecución las labores de monitoreo de los mercados nacionales, que representan un reto adicional en Colombia por la marcada situación de concentración y de dominancia que se presenta en los mismos.

En igual sentido, aquella información que se necesite para una actividad o finalidad en particular, que le resulta útil a la autoridad respectiva, debe ser objeto entonces de **requerimiento eventual**, siempre y cuando dicha información no esté incluida o pueda extraerse, sin mucha complejidad, de los reportes periódicos, y la información que no entre en ninguna de dichas categorías, simplemente no debería continuar siendo requerida o reportada por los proveedores. Un ejemplo evidente de la información que no reporta utilidad real sino mayores cargas a los agentes y que ni siquiera es realmente utilizada por la autoridad sectorial en el ejercicio de las funciones, se encuentra en los reportes de información requeridos de manera adicional por el Ministerio, por ejemplo por las denominadas “fallas masivas del servicio” establecido en el artículo 3 de la Resolución 5165 de 2017 y que a la fecha ostentan una carga operativa excesiva no sólo para los PRST sino para las mismas autoridades que reciben dicha información, pero que igual implican un procesamiento de datos y reportes a las autoridades sectoriales, cuyo propósito y utilidad no se evidencian, tal como sucede hoy.

Ahora bien, frente a las preguntas objeto de consulta nos permitimos señalar lo siguiente:

1. ¿Considera que el problema definido en este documento contempla todos los elementos relacionados con los reportes de información que realizan los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, operadores de televisión y operadores postales a la CRC?

Consideramos que el **proceso** definido contempla la gran mayoría de los elementos, adicionalmente sugerimos que dentro de la etapa de generación debería existir un entendimiento de negocio cuando se esté haciendo el diseño del formato con los agentes que realizarán el reporte, con la finalidad de exponer los objetivos de la regulación y coordinar sus necesidades de información, teniendo en cuenta el comportamiento y parametrización de los sistemas utilizados en cada uno de los formatos, y los tiempos que toma el proceso de generación de la misma.

Una muestra de esta problemática, se presenta, por ejemplo, en los elementos de red móvil que tardan 1 día en procesar el tráfico y 3 días más en reprocesar tráfico rechazado; para elementos de la red fija los tiempos alcanzan 15 días después del cierre del mes. Este inconveniente se presentaría para todos los formatos, teniendo en cuenta que algunos solo dan

15 días después del vencimiento del trimestre y ese es el tiempo que tardan las herramientas de la red fija para reprocesar el tráfico.

Otro ejemplo de reporte de información que hoy no refleja igual a los clientes, Se presenta con el reporte formato 1.11, el cual da 3 días para reportar la información, sin embargo, ese es el tiempo que se tardan las herramientas para procesar el tráfico y reprocesar el tráfico rechazado, esto nos da un día o dos días calendario para generar el reporte.

La recolección de la información por parte del operador, debe tener en cuenta que el tráfico lo generan nodos o centrales y el procesamiento después del cierre tiene unos tiempos. Los elementos de red móvil tardan 1 día en procesar el tráfico y 3 días más en reprocesar tráfico rechazado; para elementos de la red fija los tiempos alcanzan 15 días después del cierre del mes.

Otra problemática identificada, es que el sistema SIUST tiene configurado que los formatos de reportes de información sean cargados en documento Excel, sin embargo, este tipo de reportes debería ser cargado en “.CSV”² o un formato delimitado, como se realiza en la mayoría de Bases de Datos, esto con el fin de no generar fallas en el formato o en la estructura del mismo, teniendo en cuenta que los formatos a reportar contienen información extensa que en varias ocasiones el sistema no ha soportado generando caídas del mismo y alertas de incumplimientos por parte de los PRST, cuando no pueden realizar el cargue en el tiempo establecido hasta que la mesa de servicios sectorial haga los respectivos ajustes.

No obstante, como ya se mencionó, es importante que adicional a la revisión del proceso, se revise la utilidad y pertinencia de cada reporte, así como la posibilidad de migrar muchos de estos a una modalidad de eventual, bajo la premisa que solo aquella información que resulte determinante y útil para las labores de las autoridades sectoriales debería hacer parte de **reportes periódicos**, especialmente aquella encaminada a poner en ejecución las labores de monitoreo de los mercados nacionales y aquella información que se necesite para una actividad o finalidad en particular, que le resulta útil a la autoridad respectiva, debe ser objeto entonces de **requerimiento eventual**, siempre y cuando dicha información no esté incluida o pueda extraerse, de los reportes periódicos.

2. ¿Cree que existe otro proceso dentro del sistema de reportes de información de la CRC, diferente a los enunciados por la Comisión en el este documento (generación, recolección, procesamiento, y uso y difusión de la información)?

² El formato .CSV (Delimitado por comas) es uno que viene predefinido en el paquete de office, como es tan común y el único parámetro es delimitarlo por comas, se limitan los errores del cargue y utiliza menos espacio en máquina y procesamiento.

Consideramos que los procesos existentes son los utilizados para los reportes de información entregados a la CRC, no evidenciamos un proceso diferente a los ya mencionados, sin embargo y considerando que el "Régimen de Reporte de Información Periódica" se debe ver como un proceso integral, se evidencian algunas falencias dentro de los procesos actuales, tal y como se mencionan a continuación:

Generación: Cuando se genera alguna modificación del marco regulatorio del régimen de reportes de información, y que involucra la modificación de las plantillas o formatos a reportar, las mismas no son actualizadas en el sistema SIUST de manera oportuna, para que los PRST puedan descargarlos y cumplir las obligaciones de reporte.

Uso y difusión: El tiempo de publicación de los boletines externos es demasiado extenso para tomar decisiones oportunas que puedan favorecer y mejorar el negocio

3. ¿Considera que las causas planteadas en este documento son las que generan el problema definido? ¿Adicionaría una causa para dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.

Las causas definidas en el documento son acordes a la realidad. Sin embargo, se considera que existe una baja interoperabilidad entre los actores y liderazgo por parte del MINTIC y la CRC en el tema de la gestión de la información. Esto implica que no hay certeza sobre la utilidad de información más allá de cumplir el requerimiento normativo (salvo algunas excepciones). Esa situación es plasmada en el documento cuando resaltan el bajo nivel de consulta, el cual puede darse por desconocimiento y falta de información desde la CRC. También se desconoce si existe un documento donde sean plasmadas las necesidades de información de los interesados (comunidad en general, operadores, entes regulatorios y otras partes interesadas).

4. ¿Cree usted que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? ¿Adicionaría una consecuencia a dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.

Con respecto a lo anterior las consecuencias expuestas van de acuerdo al problema planteado. A continuación, hacemos énfasis en cada una de ellas:

- **Información limitada en términos de calidad y disponibilidad reportada:** Esta es una consecuencia directa debido a que no se cuenta con la información actualizada al último periodo y en su totalidad, solamente se tiene los datos de algunos formatos y con actualización de 2 o 3 trimestres atrás.
- **No se generan suficientes herramientas de consulta y análisis:** Actualmente no se tienen herramientas ni medios acordes a la actualidad tecnológica, para que todos los entes del ecosistema puedan consumir y analizar los datos reportados, tampoco se tiene una herramienta que pueda analizar los datos de los diferentes operadores. La

CRC no ha revisado las elasticidades de la demanda, y tampoco publica información que permita revisar la replicabilidad de ofertas comerciales o información relevante hace ya un tiempo las de elasticidad de cada mes.

- **Desinformación de los agentes del ecosistema digital:** La información reportada por los agentes no se ve reflejada en totalidad mediante la plataforma y los boletines trimestrales expuestos al público. La información se toma mucho tiempo en su elaboración y su publicación para conocimiento de los agentes del sector
- **El beneficio de reportar la información no es visible para los agentes regulados:** Actualmente los agentes regulados no ven el beneficio de la información reportada, tal vez porque no se tiene una continua comunicación y publicación de la información para beneficio del sector

5. Finalmente, indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con la revisión del Régimen de Reporte de Información Periódica de la CRC.

- Se sugiere realizar las mesas técnicas externas e internas de los operadores, donde puedan participar diferentes áreas como lo son: áreas que generan la información, áreas que interactúa directamente con el ente regulador y las áreas que consumen la información publicada por el ente regulador. Lo anterior con el fin de que la comunicación sea menos vertical y jerarquizada, lo cual genera un retraso para las áreas directamente involucradas.
- El tiempo de publicación de las cifras por parte del ente regulador es muy alto, lo cual no permite tomar decisiones más allá de revisar históricos.
- La consecuencia de falta de herramientas y consulta de la información puede ser más una causa donde el efecto sea la falta de oportunidad de la información.
- Respecto a los formatos actuales, sería pertinente realizar una revisión de la utilidad de lo solicitado, puesto que se reporta alguna información sobre productos que en el mercado van en decadencia debido a las nuevas tecnologías empleadas. Un ejemplo claro de esto es el **Formato 1.8 sobre (mensajería)**, producto que se encuentra en decadencia, sin embargo, la generación de esta información si representa un valor y tiempo por nuestra parte.
- De los ingresos que se solicitan en el Formato 1.1 de la resolución CRC 5076 de 2016 no se publican en los Informes Trimestrales MINTIC los de portador y TV por suscripción.

- El Formato 1.2 de tarifas y suscriptores es de una complejidad muy alta; la Comisión no ha podido utilizarlo en sus análisis internos, y tampoco ha servido para publicar series útiles que se observan en los informes de otros reguladores, como la evolución del precio unitario de los servicios, o de la cantidad de clientes individuales y empaquetados. Al respecto hemos solicitado a otras operaciones de Telefónica información relevante, que remitiremos cuando esté disponible.
- Para que la Comisión pueda hacer un monitoreo integral de la apertura de las redes móviles, se sugiere que en el formato 1.6 se abra el ingreso asociado al consumo pospago en on net y off net, así como se hace con prepago actualmente.
- Tomando en cuenta que el tráfico fijo móvil viene disminuyendo de manera notable, que pasó a ser de la titularidad de la red fija excepto el caso de TigoUNE, y que no se publica en los informes trimestrales, sugerimos eliminar el Formato 1.10, y en su lugar, ampliar el alcance del formato 1.4 para incluir el tráfico de redes fijas a redes móviles.
- En virtud de la amplia competencia que experimentan los servicios de larga distancia por los móviles y las comunicaciones OTT, sugerimos eliminar el formato 2.5 que pide indicadores de calidad para larga distancia.
- El formato 3.8 debe eliminarse, puesto que solo tuvo vigencia bajo el esquema de “cargos de acceso asimétricos” en redes móviles.

Finalmente, en vía con lo expuesto anteriormente, nos permitimos solicitar se tenga en cuenta dentro del análisis que viene realizando la Comisión, la eliminación, aclaración y/o modificación de los siguientes formatos:

ARTÍCULO / FORMATO	NOMBRE	COMENTARIOS
Formato 1.2.	Tarifas y suscriptores de planes individuales y empaquetados	Por evolución de mercado y/o tecnológica se solicita no incluir servicios de banda estrecha o acceso conmutado.
Formato 1.4	Tráfico telefonía local extendida y larga distancia	Se solicita su eliminación por evolución tecnológica y/o de mercado - La mayoría de líneas tienen local extendida y LDN ilimitadas incluidas, este tráfico está cayendo
Formato 1.5	Acceso Fijo a Internet	Se solicita revisar el formato a fin de no incluir servicios de banda estrecha y/o accesos conmutados.
Formato 1.8	Mensajería de Texto (SMS)	Se solicita su eliminación por evolución tecnológica y/o de mercado - El servicio de SMS cada vez se usa menos

Formato 3.1.	Conectividad Nacional e Internacional a Internet	En lo que refiere a conectividad nacional, se considera duplicidad de información con los formatos 9 (Res 3484) y 3.2. (5076). Adicionalmente, la forma en que está elaborado el formato limita la forma en que se interpreta la información. Adicionalmente, no se pueden interrelacionar entre ellos fácilmente.
Formato 2.2.	Indicadores de Calidad para el acceso a servicios de Voz móvil	* El ámbito de aplicación excluye los planes corporativos aplicables de acuerdo a los contratos suscritos con mediadas y grandes empresas, sin embargo, a pesar de esta exclusión, se deben reportar indicadores a la CRC, lo cual resulta infructuoso tanto para la CRC como para los PRST, al implicar, en todo caso, una carga operativa injustificada.
Formato 2.8.	Indicadores de calidad para el servicio de datos móviles basados en mediciones externas para tecnología de acceso 3G.	Solicitamos eliminar este formato, de conformidad con lo expuesto en el numeral 2 del presente escrito.
Artículo 5.1.6.3	Afectación de servicios de Telecomunicaciones	<p>La metodología exigida no es útil. Se reportan grandes volúmenes de fallas que en su mayoría no son atribuibles al operador. La norma actual exige el proveedor debe remitir al MINTIC un reporte inicial a las 2 horas de su ocurrencia, un reporte ampliado a los 5 días de ocurrencia y un reporte con plan de mejora a los 15 días siguientes. Si se analiza el alcance de cada reporte y la realidad operativa alrededor de la revisión de fallas, se ha detectado por los proveedores que se están realizando en promedio alrededor de 100 reportes iniciales de posibles fallas al MINTIC, por operador, que en un 82% han sido originadas por suspensiones del servicio de energía y sólo un 8% corresponden a fallas del servicio que pueden ser imputables al operador, las cuales en su gran mayoría corresponden a municipios de zona 2. Considerando que se deben remitir informes ampliados y planes de mejora, esto significa una cantidad abultadísima de informes cuyo propósito no es útil ni eficiente.</p> <p>Dadas las particularidades de los municipios en que se presentan las fallas en ocasiones no es factible conocer todas las variables requeridas en el informe ampliado y cuando se remiten los planes de mejora, por lo general, las fallas ya han sido solucionadas.</p> <p>La remisión de estos informes implica una carga administrativa excesiva para los PRSTM, quienes</p>

		deben destinar recursos adicionales (personal, tiempo y procesos) para preparar y remitir excesivos reportes mensuales, sin que esto represente una mejora al servicio del usuario y causando que el personal de operación deba realizar actividades completamente distintas a las que se requieren para concentrar esfuerzos en la atención del servicio y de la red.
ARTÍCULO 5.1.3.4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DE INDICADORES.	La misma información se debe enviar por la resolución 597 de renovación de espectro mensualmente	La misma información se debe enviar por la resolución 597 de renovación de espectro mensualmente, por lo que se sugiere su eliminación por duplicidad de normas.

Cordial saludo,

ORIGINAL FIRMADO

MARIA FERNANDA BERNAL CASTILLO

Directora de Regulación