

Bogotá D.C.,

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 20-337565- -0-0
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURÍDICA
TRA: 334 REMISIINFORMA
ACT: 425 REMISIONIFORMACI

FECHA: 2020-09-15 15:38:29
EVE: SIN EVENTO
FOLIOS: 006

Señores,
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
reportesinformacion@crcom.gov.co
Bogotá

Referencia: Comentarios al documento relacionado con el Régimen de reporte de información periódica.

Respetados Señores:

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza un seguimiento permanente a la actividad normativa que pueden tener incidencia en el ejercicio de las funciones asignadas. Por lo anterior, ponemos a su consideración algunos comentarios frente al contenido de la presente iniciativa.

En primer lugar y de conformidad con el documento “Árbol del problema y objetivos del proyecto” publicado el 25 de noviembre de 2019, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en ejecución de la iniciativa regulatoria denominada “Revisión del Régimen de Reportes de Información” y producto de un ejercicio de discusión sectorial, definió que el objetivo general del proyecto es “[a]ctualizar el Régimen de Reportes de Información de la CRC con un enfoque de simplificación normativa”. Es importante precisar que con dicha actualización se pretende **garantizar que la CRC cuente con la información necesaria para el ejercicio de sus funciones**, por tanto, el proyecto no apunta exclusivamente a la eliminación de obligaciones de reporte de información vigentes, sino a lograr un balance entre los beneficios que obtiene el sector y la sociedad en general por disponer de información con calidad y oportunidad, y los costos que representa para las empresas reguladas tales obligaciones de información”¹ (Destacado propio).

En virtud de lo anterior, esta Entidad considera pertinente reiterar la importancia de contar con la información oficial del sector, que a manera de ejemplo, se incluye aquella relacionada con las habilitaciones, autorizaciones y permisos de proveedores de servicios de telecomunicaciones y operadores de servicios postales discriminada dependiendo si tienen o no usuarios finales, las PQRs, entre otros. Lo anterior, dada la necesidad de esta Entidad de conocer dicha información para fortalecer el ejercicio de sus funciones de vigilancia y control.

¹ Pág. 3 Documento objeto de los presentes comentarios.



En este sentido, de manera respetuosa solicitamos que en la presente actualización, se tenga en consideración la información necesaria, tanto por la CRC como por esta Superintendencia, para el ejercicio de sus funciones.

A continuación, procedemos a responder las preguntas formuladas en la consulta pública realizada por la CRC:

- 1. “¿Considera que existen obligaciones de reporte de información periódica adicionales a las mencionadas en la sección 2 y listadas en el Anexo, que deban tenerse en cuenta para el desarrollo del presente proyecto regulatorio? En caso afirmativo, por favor indicarlás, señalando la normatividad que las establece”.**

Sobre el particular, a la fecha no identificamos reportes de información periódicos adicionales a los mencionados en la sección 2 e incluidos en el archivo Excel denominado “Matriz de obligaciones de reporte de información a la CRC.xlsx”.

- 2. ¿Considera que dentro del grupo de las obligaciones de reporte de información periódica que serán revisadas en este proyecto y que se listan en la sección 5 del presente documento, se deben incluir otras? En caso afirmativo, por favor indicarlás y justificar la necesidad de su inclusión”.**

2.1 Teniendo en consideración la importancia que revisten los siguientes reportes para esta Superintendencia, de manera respetuosa solicitamos que los mismos sean incluidos dentro del proyecto:

Reporte	Resolución
Formato 4.1 PQR Postales	Resolución CRC 5587 de 2019
Formato 4.3 Monitoreo de queja	Resolución CRC 5111 de 2017
Formato 4.4 Indicador de peticiones y queja	Resolución CRC 5111 de 2017

A continuación, detallaremos la información que consideramos pertinente evaluar e incluir en el listado de las obligaciones de reportes de información que serán sujetas a revisión, en el marco del presente proyecto regulatorio:

2.1.1. Formato 4.1 PQR postales:

Este es un reporte con periodicidad trimestral, diligenciado por operadores de servicios postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa, el



operador postal oficial como operador del servicio de correo y los operadores postales habilitados para prestar servicios postales de pago.

Por lo tanto, al revisar el reporte sugerimos lo siguiente:

- Revisar la connotación “PQRs”, para que en el reporte se identifiquen de manera separada las peticiones, quejas, recursos, y solicitudes de indemnización; lo que permite mayor análisis del comportamiento de las solicitudes de los usuarios, y es un insumo fundamental para conocer las interacciones de los usuarios con sus operadores.
- Incluir una columna adicional en el reporte en la que se identifique si para el servicio de mensajería y correo, las peticiones, quejas, recursos y/o solicitudes de indemnización, se presentan por el tipo de envío individual o masivo.
- Solicitar información respecto del medio de atención por medio del cual se presentan las quejas; como por ejemplo la línea telefónica, página *web*, red social, oficinas físicas de atención, otros.
- Aclarar la casilla de “*Tiempo promedio de respuesta*”, ya que no es claro si es en horas, días u otra unidad de medida. Por ejemplo, al revisar los reportes se evidencia que hay PQRs que el tiempo de respuesta es 900.

2.1.2 Formatos 4.3 Monitoreo de queja y 4.4. Indicador de peticiones y quejas, son reportes que se podrían unificar en atención al proceso de simplificación que adelanta la CRC. Lo anterior, toda vez que se reporta información similar referente a las quejas del sector de telecomunicaciones; por ello sugerimos lo siguiente:

Formato PQR's, Telecomunicaciones, y televisión: Un reporte unificado con: periodicidad trimestral, contenido mensual, y un plazo para reportar de hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre. Este formato debe ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telefonía fija, telefonía móvil, datos provistos a través de redes fijas y móviles, y por los operadores de televisión por suscripción y comunitaria.

Por ello sugerimos que el reporte tenga 3 acápites, como se sugiere a continuación:

- Reporte peticiones
 - Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información.
 - Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información.
 - Tipo de servicio: Corresponde al servicio al cual se asocia la petición; telefonía fija, telefonía móvil, datos fijos, datos móviles, televisión por suscripción y comunitaria.



- Número de peticiones: Corresponde al número de peticiones presentadas por los usuarios.
- Medio de atención; que corresponde al medio de atención por medio del cual se presentan las peticiones, como la línea telefónica, pagina web, red social, oficinas físicas de atención, otros.
- **Reporte queja**
 - Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información.
 - Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información.
 - Tipo de servicio: Corresponde al servicio al cual se asocia la queja, telefonía fija, telefonía móvil, datos fijos, datos móviles, televisión por suscripción y comunitaria.
 - Tipología: Corresponde a la tipología que describe la queja de acuerdo con la clasificación de la regulación.
 - Número de quejas: Corresponde al número de quejas presentas por los usuarios.
 - Número de quejas a favor: Corresponde al número de quejas resueltas por el operador en favor de la solicitud del usuario, en el trimestre del reporte.
 - Número de quejas en contra: Corresponde al número de quejas resueltas por el operador en contra de la solicitud del usuario.
 - Número de quejas en término para responder: Corresponde al número de quejas en término por el operador a la solicitud del usuario.
 - Medio de atención: que corresponde al medio de atención por medio del cual se presentan las quejas, como la línea telefónica, pagina web, red social, oficinas físicas de atención, otro.
- **Reporte – Recursos de reposición segunda instancia**
 - Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información.
 - Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información.
 - Tipo de servicio: Telefonía fija, telefonía móvil, datos fijos, datos móviles, televisión por suscripción y comunitaria.
 - Tipología: Corresponde a la tipología de acuerdo con la clasificación de la regulación.
 - Número total de recursos de reposición presentados: Corresponde al número de recursos de reposición presentados por los usuarios y los recursos de reposición en subsidio de apelación.
 - Número total de recursos de reposición a favor: Corresponde al número de recursos de reposición resueltos a favor.
 - Número total de recursos de reposición en contra: Corresponde al número de recursos de reposición resueltos en contra.



- Número total de recursos de reposición en término para responder: Corresponde al número de recursos de reposición que se encuentra en término para responder
- Número de recursos de reposición en subsidio de apelación: Corresponde al número total de recursos de apelación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.2 Requerimiento de información sectorial por parte de la SIC.

“b) De manera simultánea se adelantará la identificación de las necesidades de información que demanda el que hacer regulatorio¹⁸ y que actualmente no son satisfechas con las cifras que se obtienen del actual régimen de reportes de información periódica, lo cual se realizará respecto de todos los servicios sometidos a la regulación de la CRC según lo establecido por las Leyes 1341 y 1369 de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019. Dentro de esta actividad también se incluye la identificación de las necesidades de información que demandan los requerimientos de información periódicos que efectúan organismos internacionales, tales como UIT, UPU y OCDE¹⁹”.

De manera respetuosa solicitamos a la CRC tenga en consideración los requerimientos de información de la SIC, en atención a que la fecha no se considera como beneficiario del sistema ColombiaTIC y por esta razón no cuenta con el acceso a esa información. En este sentido esta Superintendencia debería ser considerada dentro de las autoridades que requieren información, motivo por el cual estamos atentos a trabajar de la mano con la Comisión, bajo el principio de colaboración armónica, y a participar en las mesas de trabajo que se definan para este fin.

Un ejemplo de necesidad de información se observa para las “*Obligaciones exclusivas para servicios de televisión*”. Lo anterior teniendo en consideración que tal y como se encuentra el presente proyecto, se excluye la revisión de los reportes de información para televisión por suscripción, y televisión comunitaria; puntualmente aquellos que se refieren a suscriptores, ingresos, operadores habilitados, entre otros.

Para esta Superintendencia es prioritario contar, con información actualizada como la citada con anterioridad, lo cual fortalecería los mecanismos de protección de los derechos de los usuarios de estos servicios; función que fue establecida en cabeza de esta Entidad. Esta petición se realiza teniendo en consideración que el presente proyecto tiene estimado finalizar en el primer trimestre de 2021, mientras que el proyecto regulatorio de compilación y simplificación del marco regulatorio en materia

² Pág. 17 Documento objeto de los presentes comentarios.





Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

de televisión tiene estimado finalizar el tercer trimestre de 2021; por lo que solicitamos se puedan adoptar alternativas para poder contar con información del sector de televisión en un periodo de tiempo más corto, mientras se culmina el proyecto regulatorio.

Finalmente, esperamos con estos comentarios contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a su disposición para resolver cualquier inquietud que se presente.

Cordialmente,



ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Jhoan García/ Juan Lozano
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha

