



Bogotá, 28 de mayo de 2019

Doctor
CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59 A Bis No. 5 - 53
Edificio Link Siete Setenta Piso 9
Ciudad

Asunto: Comentarios al documento CRC *"Revisión del Régimen de Reporte de Información Periódica"*.

Respetado Doctor Lugo:

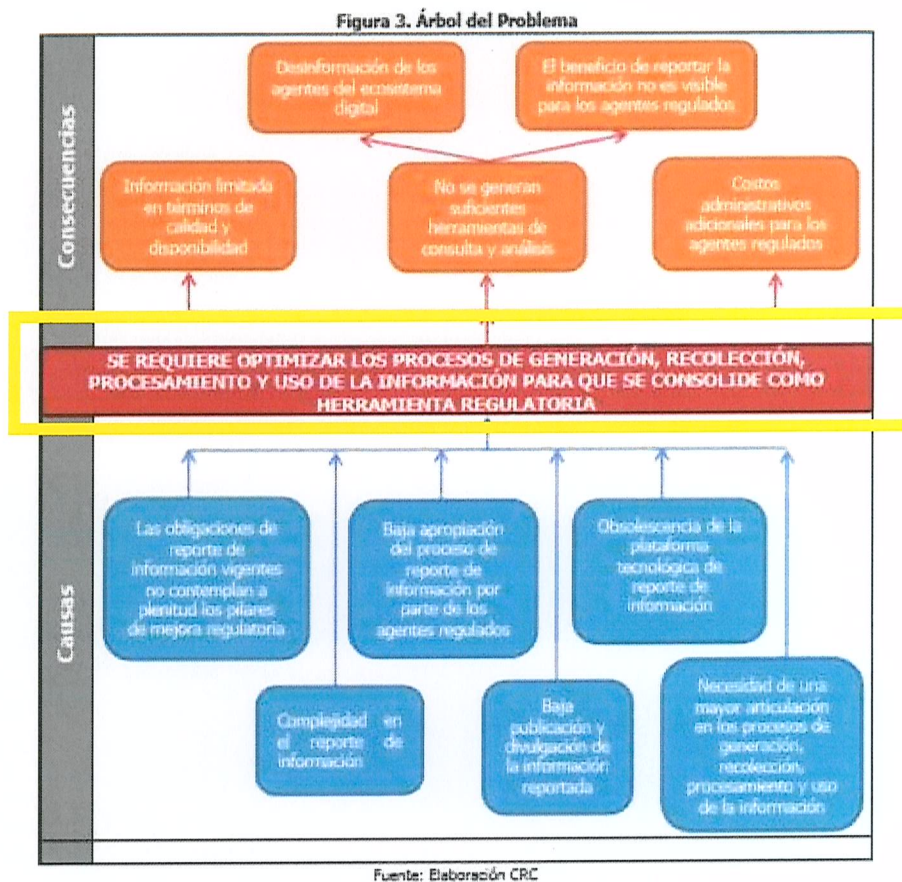
De acuerdo con la consulta que viene adelantando la CRC relacionada con el régimen de reportes de información periódica, en el cual se plantea la formulación del problema según el cual *"Se requiere optimizar los procesos de generación, recolección, procesamiento y uso de la información para que se consolide como herramienta regulatoria"*; desde Tigo como proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, apoyamos la propuesta por medio de la cual se busca una simplificación normativa de los reportes de información periódica, para lo cual damos respuesta a las preguntas planteadas.

No sin antes, y como lo ha hecho Tigo en otras oportunidades reiterar la importancia de estos procesos de simplificación regulatoria, los que apoyamos en bien del futuro del sector mismo, recientemente (OCDE 2018) en la revisión de mejores prácticas y de mejora regulatoria la organización manifestó *"Aún las mejores regulaciones que son relevantes en un momento dado pueden desactualizarse conforme cambian las circunstancias. Por ello, es importante establecer un sistema de revisión periódica del inventario de normas. Estas revisiones complementan a los mecanismos de control del flujo regulatorio, ya que las primeras corrigen deficiencias, mientras que los segundos las previenen. Existen varios tipos de revisiones regulatorias, como son las cláusulas de expiración, las revisiones generalizadas o guillotinas regulatorias y las revisiones automáticas."*

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?**

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA - METODOLOGÍA

Respecto al planteamiento del problema podríamos indicar que en la figura 3. “Árbol del Problema” del Régimen de Información Periódica emitido por la CRC el día 7 de mayo, para este caso en el esquema formulado por la CRC se configura un problema central, el cual debe ser alineado con las causas y consecuencias plateadas dentro del enfoque de la Metodología AIN¹ y el concepto base de la Metodología de evaluación de proyectos presentada por el ILPES² organización adjunta a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), por lo cual se considera necesario que haya una revisión de la definición del problema, con unas condiciones de planteamiento de manera negativa, que responda a las necesidades de la situación tanto para el regulador como para el mercado, y así evitar un desvío de la voluntad regulatoria (simplificación) con impactos no deseados.



¹ “(...) Una buena definición del problema permite identificar acertadamente los factores que están conduciendo a la situación. De esa forma, se identifican las causas que originan el problema y no sólo los síntomas que este pueda presentar; (...)”.

² “(...) Formular el problema central en estado negativo. Centrar el análisis de causas y efectos en torno a un solo problema central. Lo que permite acotar el análisis y ser más efectivo en recomendar soluciones. (...)”.

Para una correcta definición del problema, la metodología AÍN propone responder las siguientes preguntas:



De este modo, sugerimos respetuosamente a la CRC tener en cuenta la recomendación planteada para que se pueda definir el objetivo final del proyecto regulatorio.

PROBLEMA IDENTIFICADO

El problema formulado por la CRC es: *“Se requiere optimizar los procesos de generación, recolección, procesamiento y uso de la información para que se consolide como herramienta regulatoria”* refleja parte de la situación actual que presenta la industria frente a la consecución de la información, es así, que la efectividad de los reportes periódicos no resulta suficiente para regular y de ese modo la gestión de generación, recolección, procesamiento y uso de la información no es óptima.

El actual modelo de reportes de información adoptado por la CRC, contempla el cargue de un número significativo de formatos con datos requeridos de manera periódica, no siendo clara la finalidad para la cual se recauda la información, puesto en este momento cuando la CRC hace uso de su facultad regulatoria, solicita la información directamente al operador mediante requerimientos de información no periódica.

Adicionalmente, observamos que los reportes periódicos contienen información respecto a mercado, calidad, acceso e interconexión, entre otros, sin que se evidencie que toda la información reportada sea utilizada, por la CRC, generando una carga para el operador, que no refleja un verdadero beneficio o uso significativo de la misma, de allí que una política de mejora regulatoria adecuada debe significar adicionalmente una búsqueda de finalidad con cada obligación eso beneficia a ambos lados i) en tanto la CRC puede identificar a manera de ejercicio la información que les requerida para sus ejercicios sin colmarse de información, procesamientos y reportes innecesarios y ii) libera a la industria de cargas costosas de procesamiento y recolección de información que no reporta beneficios generales.

Del

Por lo anteriormente expuesto se propone el replanteamiento del problema por parte de Tigo así:



PROPUESTA CRC

Se requiere optimizar los procesos de generación, recolección, procesamiento y uso de la información para que se consolide como herramienta regulatoria

Se requiere optimizar los procesos de generación, recolección, procesamiento y uso de la información para que se consolide como herramienta regulatoria



PROPUESTA TIGO

Los procesos de generación, recolección, procesamiento, validación y uso de la información como eje regulatorio no son óptimos y no han sido utilizados como una herramienta de transformación digital en pro de la regulación y el mercado.

Los procesos de generación, recolección, procesamiento, validación y uso de la información como eje regulatorio no son óptimos y no han sido utilizados como una herramienta de transformación digital en pro de la regulación y el mercado.

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, uso y difusión de la información)?

Consideramos que, dentro del proceso de reportes de información, se debe tener en cuenta la corrección de la información reportada por el operador. Lo anterior en razón a que algunos reportes debido a su complejidad tienen un amplio margen de error, para lo cual, el proceso de corrección debe establecer unas condiciones precisas en cuanto al trámite para realizar la solicitud, el plazo y la posibilidad que por lo menos, por una vez, se pueda realizar la corrección de la misma, generándose acciones de mejora que permitan modificar la información reportada, sin que ello dé lugar de manera automática a un incumplimiento de obligaciones y por ende al inicio de una actuación administrativa.

Muchos de los reportes más que reportar un beneficio tanto para la CRC como para el sector, se han convertido en un instrumento que conlleva a un sin número de hallazgos ante las autoridades de vigilancia y control, sin que se dé la oportunidad de confirmar la información,

más aún si se tiene en cuenta que los sistemas no son infalibles. Hemos insistido a la CRC que las intervenciones regulatorias a la red como cualquier sistema conllevan cambios en sistemas diseñados para tareas específicas. El caso de la regulación de hurto es un claro ejemplo de cómo una intervención de ese tipo afecta todo el sistema incluso la generación de reportes, sin que hoy día, tengamos una medición clara del impacto de esas medidas para la reducción del hurto de ETM.

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 del problema presentadas en el documento corresponden en términos generales a los aspectos que dan lugar a la necesidad de revisión del régimen de reporte de información periódica, no obstante, a continuación, exponemos algunos puntos, con los cuales buscamos fortalecer los argumentos planteados para la simplificación y eficiencia de los reportes:

- Las obligaciones de reportes de información vigentes no contemplan a plenitud los pilares de mejora regulatoria

Al respecto, la simplificación de los reportes periódicos tiene un papel importante en el cumplimiento de las funciones de la CRC y la gestión de los operadores, en la medida en que permite tener claridad respecto al contenido y uso de la información requerida.

Tal y como se indica en el documento en cuestión, aun cuando la simplificación no se encuentra relacionada de manera exclusiva con la disminución de formatos, se debe tener en cuenta que el exceso de obligaciones regulatorias puede resultar perjudicial e ineficiente a la hora de cumplir con su finalidad, por lo cual la información solicitada por parte de la Autoridad debe atender un objetivo. Es así como el resultado de una simplificación debe traducirse en una menor carga para los operadores y la CRC, logrando que a futuro con la expedición de nuevas regulaciones no se incremente la cantidad de información a reportar.

Observamos que en desarrollo del ejercicio de la función regulatoria, la CRC solicita a través de requerimientos no periódicos un sin número de información que le permite la toma de decisiones frente a la expedición de medidas, lo cual deja ver que el régimen actual de información periódica obligatoria no resulta suficiente ni útil para la consecución de este objetivo, incluso algunas veces observamos que la Comisión solicita nuevamente información con la que ya cuenta en los reportes periódicos, contrariando de esta manera lo establecido en el Decreto Antitrámites No. 019 de 2019³, a continuación un par de ejemplos de ello:

- Requerimiento de CRC Rad. 2019502548 en el cual solicitan información relacionada con Portabilidad Numérica y Compensación Automática, parte de dicha información solicitada se reporta a través de los formatos 4.1 "Información para monitoreo de compensación automática" y 1.2. "Reporte de planes y tarifas"

³ ARTÍCULO 9. PROHIBICIÓN DE EXIGIR DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN LA ENTIDAD. Cuando se esté adelantando un trámite ante la administración, se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación.



- Requerimiento de CRC Rad. 2019506068 en el cual solicitan copia de los contratos de RAN, los cuales reposan en la plataforma SIUST.

La mayoría de la información recaudada actualmente a través del régimen de reportes de información periódicas, no se utiliza para lograr los fines y objetivos con que fue solicitada al momento de su diseño y tampoco guarda relación con la identificación de la necesidad de su uso, a modo de ejemplo, se encuentran los siguientes formatos y se indican sus dificultades:

FORMATO	COMENTARIO
➤ Formatos 1.2 (Tarifas y suscriptores de planes individuales y empaquetados)	Contiene muchas variables, además, por su diseño en ciertos casos se debe fraccionar en un gran número de archivos, haciendo que el cargue de información se vuelva bastante complejo.
➤ Formatos 1.11 (Reglas de precio mayorista para larga distancia internacional) ➤ Formatos 3.1 (conectividad nacional e internacional a internet) ➤ Formatos 3.3 (Servicio portador en conexión internacional) ➤ Formatos 3.6 (Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica) ➤ Formatos 4.2 (Información de roaming internacional)	No hay claridad en cuanto al uso por parte de las autoridades de la información que se reporta en estos formatos.
➤ Formatos 2.8 (Indicadores de calidad para internet móvil)	No está siendo usado por el ente regulador para su objetivo principal planteado al expedir la norma, el cual consistía en realizar benchmarking del servicio de internet entre los operadores, actualmente esta información no tiene ningún uso adicional a la revisión por parte de la autoridad de vigilancia y control.
➤ Formatos 3.2. (Servicio de transporte entre los municipios del país)	Este es un formato sobre el cual no se tiene claridad de la información a reportar.
➤ Formatos 3.4B (Acuerdos de acceso y/o interconexión)	Información adicional acuerdos de acceso y/o interconexión, no se reporta información de valor respecto a la carga del contrato.
➤ Formatos 3.7 (Roaming automático nacional)	La información de tráfico que se consolida en este reporte también puede ser obtenida con base en el detalle remitido a la CRC en cumplimiento del numeral 4.7.2.2.6 del artículo 4.7.2.2 de la Resolución 5050 de 2016.
➤ Formatos 4.3 (Monitoreo de quejas) ➤ Formatos 4.4 (Indicadores de quejas y peticiones)	Es preciso que las variables del reporte sean replanteadas, de modo que el formato se ajuste a las necesidades de información real y útil que necesite conocer el regulador. Por ejemplo, para el formato 4.3, bastaría con que el regulador conociera el número de quejas, por tipología y medio de atención, eliminando todas aquellas variables adicionales que hoy se reportan.
➤ Formatos 5.2 (Reporte de información de códigos cortos)	Este es un formato que carga al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones con unos reportes sobre información que no es suya, si no de los PCA e integradores tecnológicos, sin que se evidencie obligación de reportes para estos últimos.
➤ Reportes de Falla Masiva	Reportes de falla masiva Resolución 5078 de 2016, con este reporte los operadores deben disponer de su personal prácticamente 7*24 para cumplir con los tiempos establecidos en la regulación dado el gran volumen de falla que se presentan en la red, sin que a la fecha se evidencie que el MINTIC de uso o realice un análisis sobre la información reportada (más de 200 fallas mensuales).

- Complejidad en el reporte de información

A pesar de ser los formatos la herramienta empleada por la CRC para la recolección de información en el desarrollo de su actividad regulatoria, estos deben ser replanteados en cuanto al número de formatos existentes y la complejidad de sus variables, para lo cual se hace necesaria una reevaluación de su necesidad y el objeto del reporte.

Respecto a la estructura del formato, se debe mejorar el diseño y estructura de las tablas que hacen parte de los formatos (Ejemplo: claridad de la información requerida en cada ítem), dando validez a la idea de sencillez planteada por la misma CRC, en donde esta cualidad se reconoce como elemento esencial para obtener la información de calidad por parte de los operadores.

Adicionalmente, la complejidad de los formatos se refleja entre otros, en los siguientes aspectos:

- Recurso humano y técnico para lograr cumplir con cada una de sus condiciones.
- Complejidad al ajustar la información conforme lo requiere el formato, dicha situación representa empleo de mucho tiempo para el procesamiento, ajuste y revisión de datos.
- El caso del formato 1.2 es un reporte que para empresas como UNE, por su diseño se debe fraccionar en más de 20 archivos por cada trimestre, lo cual hace que reportarlo se convierta en un desgaste de tiempo y recursos para la compañía, además de las limitaciones de la plataforma SIUST.

Por lo anterior se sugiere ajustar los formatos tomando en cuenta por ejemplo la simplicidad del formato 1.3., en donde se solicite los datos que realmente se requieran para las estadísticas y monitoreo de las Entidades.

- Baja apropiación del proceso de reporte de información por parte de los agentes regulatorios

Los operadores con el fin de dar cumplimiento a la obligación de reporte de información periódica disponen de herramientas y personal para realizar la recolección, diligenciamiento, verificación y cargue oportuna de esta, no obstante, debido a la cantidad de formatos, su complejidad y variables, es posible dentro de las organizaciones que esta carga regulatoria no se entienda como una prioridad. La reducción de la carga en la cantidad de reportes y la formulación de formatos bien estructurados y sencillos podría favorecer la perspectiva de los operadores, los cuales no verían los reportes de información como una carga operativa y administrativa, si no como una herramienta regulatoria.

Respecto al beneficio que representa para los operadores el reporte de información periódica, como se ha venido indicando previamente, este no se observa, puesto que por el contrario ocasionan una carga elevada en cuanto a costos administrativos y operativos.

Por lo anterior, consideramos que para que exista una real apropiación por parte de los operadores, es necesario evidenciar que la información reportada es realmente imprescindible, vital y utilizada para los fines de análisis regulatorios y las diferentes actividades de las

autoridades de sector. A la fecha la única información que demuestra uso es la que se puede evidenciar publicada en el boletín del MINTIC y POSTDATA.

Es importante para la apropiación de este proceso, tener en cuenta dentro del sistema de reportes de información de la CRC, el fortalecimiento de las etapas de socialización, implementación y entendimiento de los nuevos requerimientos de información que surjan de nuevas obligaciones regulatorias, en donde se incluyan a todos los actores involucrados en la recolección de información (CRC, DVC, OPERADORES, entre otros) y de esta manera evitar diferentes interpretaciones y entendimientos que a futuro hagan que la información no sea comparable y por ende, no pueda ser empleada para el análisis de las autoridades, los operadores y otros actores del sector. Durante este tiempo de socialización e implementación debería existir un tiempo de transición para que todos los operadores adapten los sistemas a los entendimientos que se lleguen en dichos mecanismos de socialización.

Esta propuesta contribuye a la apropiación por parte de los operadores para simplificar las actividades de vigilancia y control del MINTIC, puesto que, si se tiene claro el objetivo del reporte y la información contenida en ella, no hay lugar a diversas interpretaciones al momento de verificar el cumplimiento de las obligaciones, para el presente caso, la información que debe ser reportada en los formatos.

- Baja publicación y divulgación de la información reportada

La CRC a través de los reportes periódicos y no periódicos, solicita información a los operadores, la cual es aportada por estos a través de los formatos y como respuesta a los requerimientos realizados a los mismos, no obstante, existe información entregada a la CRC que debe ser tratada con la debida reserva y confidencialidad toda vez que contiene información pública clasificada^[1] de acuerdo con lo establecido en el literal “c” del artículo 6^[2] de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 18^[3] de la misma norma, en concordancia con el artículo

^[1] Es importante tener en cuenta que lo que en el Código de Comercio se denomina reserva, en la Ley 1714 de 2014 se establece como información clasificada.

^[2] “(...) c) **Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley; (...)”.

^[3] “(...) **ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO DE DERECHOS A PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS.** <Artículo corregido por el artículo 2 del Decreto 1494 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

a) <Literal corregido por el artículo 1 del Decreto 2199 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.

b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.

c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.

PARÁGRAFO. <Aparte subrayado **CONDICIONALMENTE** exequible> Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable”.

27 de la Ley 1437 de 2011^[4] y el numeral 6 del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015^[5], ya que hace parte del Know How y de la estrategia de la compañía para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, por lo que debe tratarse como información clasificada.

Para el caso de la herramienta de la CRC (PostData) en la cual se almacena información se debe tener en cuenta que la creación de este tipo de plataformas es para uso y difusión de la información requerida. El caso de PostData corresponde a una herramienta fue implementada, pero hasta el momento desde Tigo observamos que tiene oportunidades de mejora en temas de su uso como:

- Desde el lanzamiento de la plataforma en el mes de agosto del año 2018 tan solo se han registrado 908 personas y la han visitado 1533, una cifra muy por debajo versus el contenido de la herramienta, debido a que desde la apertura de la herramienta (10 meses) no se notó la difusión y explicación de hasta donde quería llegar.
- No se tiene un claro establecimiento de actualización de la herramienta, lo cual dificulta el manejo de esta, debido que, si la información no es actualizada periódicamente, esta tiende a perder su importancia.

- **Obsolescencia de la plataforma tecnológica que soporta el reporte de información**

Resulta evidente la falencia que presenta la plataforma del SIUST, convirtiéndose en una barrera grave para lograr el cumplimiento de las obligaciones en materia de reportes por parte de los operadores.

Es pertinente que para hacer un análisis de simplificación en materia de reportes las autoridades comprendan que, para exigir el cumplimiento de las obligaciones regulatorias en términos de calidad y oportunidad, deben garantizar que la herramienta que pretende recolectar toda la información tenga la capacidad operativa y administrativa para atender las necesidades relacionadas con el proceso de BigData.

En las diferentes etapas del proceso de cargue de información, se presentan inconvenientes desde el momento de la autenticación (largos tiempos de espera para ingresar a la herramienta y error en las credenciales aun cuando la información digitada es correcta).

Actualmente la herramienta no soporta los volúmenes de información exigidos en los formatos, generando dicha situación un riesgo en cuanto a la calidad de la información. Además, al consultar el estado de cargue se debe esperar entre 15 y 20 minutos para determinar si finalmente el archivo que cargó, para evitar cargues adicionales. Para el caso del formato 1.2 que debe ser particionado (hasta en 20 archivos) la compañía debe disponer de una persona con dedicación exclusiva por más de dos días para lograr el cargue.

^[4] "ARTÍCULO 27. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo."

^[5] "6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos."

Después de transcurrido un largo periodo de espera, el sistema en muchas oportunidades no visualiza los errores, generando ausencia de comprobante de cargue que no permite saber si la información quedó efectivamente ingresada.

Adicionalmente, la plataforma actual no permite que el operador pueda consultar las plantillas que ha cargado en los diferentes periodos, ni permite la generación de un radicado con posterioridad, de modo que el proceso de validación de la plataforma también debe fortalecerse.

La plataforma, además, debe mantenerse actualizada para atender de manera efectiva los cambios regulatorios que se presenten. La demora en los ajustes del sistema de cargue de información (SIUST) puede llegar a causar entregas extemporáneas por parte de los operadores, configurándose de esta manera un incumplimiento en términos de oportunidad para el operador.

Por todo lo anterior, no compartimos la apreciación de la CRC, consistente en que una de las causas de los inconvenientes de disponibilidad de la herramienta, es que los operadores esperan al último día para efectuar el cargue de la información, pues las dificultades se presentan en cualquier momento, aunque se realice la carga con una semana de antelación a la fecha límite del reporte.

Es necesario aclarar que el cargue de la información el último día de plazo exigido por la CRC, no se debe a las causas mencionadas en el documento, si no a que los operadores por la importancia y el volumen de la información deben realizar múltiples y demoradas validaciones sobre la misma para evitar errores al momento de subir la información a la herramienta.

En este mismo sentido, es importante precisar que los plazos y tiempos establecidos por la regulación son perentorios, de manera que el sujeto obligado a reportar cuenta con todo el término otorgado para cumplir con su obligación y la herramienta debe garantizar que los administrados puedan cumplir sus obligaciones dentro todo el plazo otorgado. Lo anterior, indistintamente del número de operadores que accedan a la plataforma, esta debe dar la posibilidad de tener múltiples sesiones abiertas al mismo tiempo, incluso el último día del plazo. Las autoridades deben garantizar que el soporte técnico que proporciona la mesa de ayuda sea continuo en las fechas límites de reporte, esto es hasta las 12:00 a.m. del día del plazo fijado.

- Necesidad de una mayor articulación en los procesos de generación, recolección, procesamiento y uso de la información

Coincidimos con la CRC en que existe una necesidad de una mayor articulación en los procesos de generación, recolección, procesamiento y uso de la información que permita que los funcionarios de la CRC puedan entender la complejidad al interior de los operadores, para obtener la información, la manera de hacerlo, las diferentes plataformas que intervienen, la extracción y validación de la información, versus el desarrollo de la operación.

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.**

Las consecuencias expuestas se encuentran relacionadas directamente con la situación de la industria en cuanto al régimen de reportes de información periódica, sin embargo, nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

- Información limitada en términos de calidad y disponibilidad reportada

Respecto a la calidad de la información reportada a la CRC, los operadores nos encontramos frente a una gran cantidad de formatos, tablas y variables que actualmente hacen parte del régimen de reportes, los cuales pueden llegar a ser bastante complejos, ocasionando confusión y errores al momento de diligenciar la información. Por lo que se reitera la necesidad de revisar la cantidad, pertinencia y necesidad de los reportes periódicos. Entre más clara y precisa sea la información que se debe reportar, menos requerimientos se van a tener que realizar a los operadores, para validar la calidad de la información.

- No se generan suficientes herramientas de consulta y análisis

Los reportes periódicos deben contar con información que sea de utilidad para los diferentes actores, de acuerdo con su rol dentro del sector, para lo cual las plataformas creadas como herramientas de consulta deben ser conocidas, reflejar que información está contribuyendo en la participación de los actores en el mercado y permanentemente actualizadas.

Por otra parte, se ha evidenciado falta de conocimiento de la información contenida en el régimen de reporte de información periódica por parte de otras autoridades, quienes realizan requerimientos adicionales a los operadores, de información que se encuentra contenida en los formatos reportados en el SIUST, ejemplo de ello son entidades como el DANE, las Alcaldías, etc.

- Costos administrativos adicionales para los agentes regulados

Como se indicó anteriormente, el actual régimen de reportes de información periódica representa una carga elevada en cuanto a costos administrativos y operativos, puesto que los operadores deben disponer de herramientas para la estructuración de la información y del personal encargado de esta misma, los cuales de manera permanente están trabajando en pro de la consecución de la información que debe ser reportada de manera periódica a la CRC. Quedamos a la espera que la CRC nos comparta el ejercicio que adelante para identificar y analizar los costos administrativos que se generan a partir de la imposición de obligaciones de reporte de la información para los agentes económicos regulados.

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.**

Formulación del proyecto regulatorio

Establecer mesas de trabajo en donde tengan participación los operadores, para aportar y construir de manera coherente la información que se vaya a solicitar de manera periódica, la cual debe atender lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 15 de la ley 1341 de 2009, es decir, se debe recaudar aquella información que sea estrictamente necesaria, para la fijación de metas, estrategias, programas y proyectos para el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Sobre la propuesta de TIGO

- Desde TIGO se propone replantear el régimen de reportes, conservando únicamente la información de mercado y de indicadores, eliminando la periodicidad de los otros reportes, de modo que la CRC y demás Entidades puedan solicitar la información no periódica conforme a sus necesidades regulatorias en el nivel de detalle requerido.
- La información solicitada por la CRC se debe realizar atendiendo los requerimientos del mismo mercado y conforme las necesidades regulatorias, cumpliendo así con la relación entre el objetivo de la medida y la información recolectada.
- El regulador debe acercarse a la realidad y dificultades que enfrentan los operadores para la administración de la información. Debe considerarse la estandarización de la información, de tal manera que pueda ser confiable y comparable.

Experiencias internacionales

- Al realizar la indagación del marco normativo de algunos reguladores en otros países, no se hace referencia a un Régimen de Información Periódica, en la mayoría de los casos se establece un margen normativo simple de entrega de información en forma de consulta cuando el regulador lo requiera (Omitiendo reportes financieros que van de la mano con regímenes contributivos).

Al respecto se exponen a continuación algunos modelos en otros países:

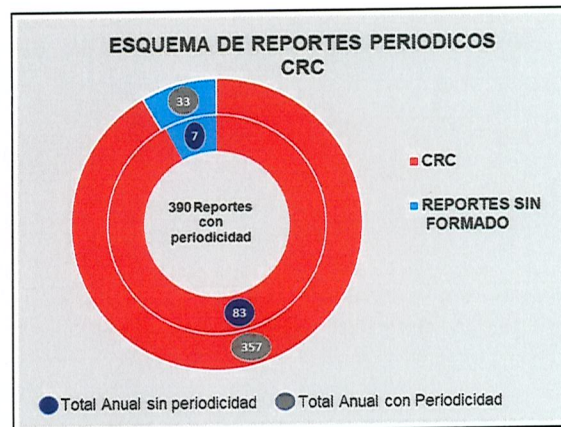
PAIS	REGULADOR	LEY	DESCRIPCIÓN
BOLIVIA	ATT	Ley # 164 del 8 de Agosto De 2011	Artículo 60. (Solicitud de Información). Los proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben presentar mensualmente los resultados de la medición de las metas de calidad para cada servicio, ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y publicarlas en un sitio Web, éstos deberán ser verificables, comparables y de acceso público. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes aprobará las normas técnicas específicas para su aplicación.
COSTA RICA	SUTEL	Ley General de Telecomunicaciones # 34765	Artículo 75. Obligaciones generales de los operadores o proveedores importantes. La SUTEL podrá imponer las siguientes obligaciones a los operadores y proveedores importantes: a. Hacer pública la información que la SUTEL solicite la cual deberá ser suficiente, clara, completa y precisa. b. Mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio, de acuerdo a los reglamentos. e. Dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas presten, en forma oportuna y en condiciones razonables y no discriminatorias a los prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, a los generadores y receptores de información y a los proveedores y usuarios de servicios de información.
ARGENTINA	ENNAKOM	Decreto # 764/2000	Sección 10.1 Obligaciones: a) Iniciar la prestación de los servicios registrados, dentro del plazo de DIECIOCHO (18) meses, contados a partir de la fecha de su registración, salvo que la Autoridad de Aplicación haya otorgado prórroga expresa. Los servicios registrados deberán prestarse en condiciones de regularidad, continuidad, calidad y respetando el principio de no discriminación. b) Suministrar anualmente a la Autoridad de Control, datos relevantes acerca de la prestación de sus servicios, como ser su cobertura, número de Clientes por Área del Prestador, minutos de tráfico, ingresos totales y toda otra información que la Autoridad de Aplicación o de Control le solicite en forma general. c) Suministrar anualmente a la Autoridad de Control, información respecto del estado de implementación del Plan Técnico y del Plan de Inversiones y en su caso, de las adecuaciones de aquéllos.

Sobre la carga de reportes actual

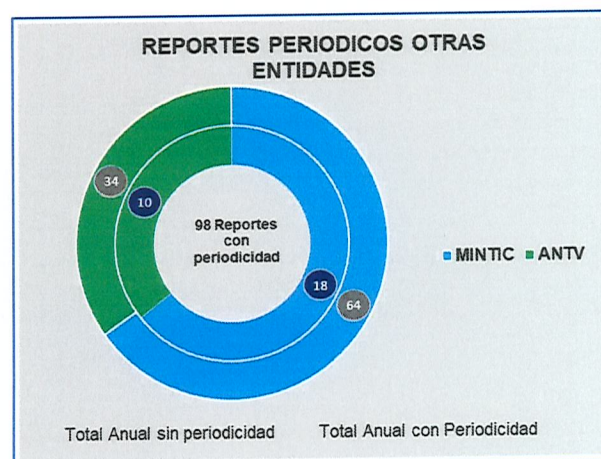
- En el documento de la CRC, se indica que el régimen actualmente cuenta con 45 formatos, 32 para el sector TIC y 13 para el sector postal, no obstante dichos formatos deben ser reportados periódicamente, de tal manera que se debe abordar el proceso de simplificación en materia de reportes desde el número total de reportes que deben presentar los operadores y no desde el número de reportes únicos como lo indica la CRC, porque allí se entraría en un error respecto a la carga regulatoria.

Por lo anterior, Tigo procedió a revisar los reportes que genera con destino a la CRC obteniendo las siguientes cifras:

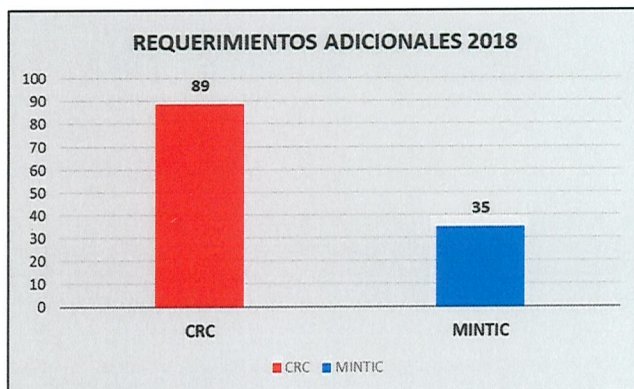
Reportes periódicos:



Adicionalmente se encuentran otro conjunto de reportes emitidos por otras instituciones como ANTV y MinTIC



Reportes no periódicos (2018):



Fallas masivas

FALLAS MASIVAS 2018	
Número de reportes mensual sobre fallas masivas	273

Agradecemos la atención prestada.

Cordialmente,


LINA PATRICIA OYAGA LARIOS
 Gerente Control y Reportes
 TIGO