

Bogotá D.C., 27 de julio de 2020

Doctor

CARLOS LUGO SILVA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A Bis No. 5 – 53

Edificio Link Siete Setenta Piso 9

La ciudad

Asunto: Comentarios al Documento de selección de obligaciones de reporte de información sujetas a revisión.

Respetado doctor Lugo:

Una vez analizado el documento puesto a disposición del sector para comentarios, y donde se realiza una selección de obligaciones de reportes de información a ser revisadas, desde Colombia Móvil S.A. ESP, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y EDATEL S.A. ESP, en adelante TIGO, expresamos a continuación nuestros argumentos y comentarios, con el fin que sean analizados por la CRC, puesto que, a nuestro entender, la selección realizada no abarca el problema identificado en el mes de **mayo de 2019**, lo que desdibuja los pilares del Análisis de Impacto Regulatorio.

Como lo hemos mencionado en otras oportunidades, reiteramos la importancia de estos procesos de simplificación regulatoria ya que la modificación de los plazos inicialmente establecidos en la Agenda Regulatoria 2019–2020 como consecuencia de la emergencia sanitaria actual, han sido de gran impacto para las compañías.

Sin embargo, es de considerar que este proyecto regulatorio se enmarca en las recomendaciones de la OECD¹ como un avance del análisis y procedimientos que actualmente marcan un hito de la simplificación normativa, de allí que ratifiquemos nuestro compromiso con el ejercicio que adelanta la comisión en este proyecto, el cual se traduce en beneficios de eficiencia para el sector.

A su vez, resulta ineficiente que para la revisión de los actuales reportes de información, la CRC dentro de su selección o filtros mencione que no va a tener en cuenta la revisión de aquellos reportes que se encuentren en alguno de los proyectos regulatorios establecidos en la agenda regulatoria 2020 – 2021, más sin embargo, en los proyectos y normas expedidas en el último año no se ha contemplado la simplificación del actual régimen de reportes, como sucedió en el caso de la expedición de la Resolución CRC

¹ OECD. (junio 2019), Going Digital Review of Colombia – Chapter 2. Access to communication services

5968 de 2020, la cual contiene 5 nuevos formatos que va en contravía del problema identificado en este proyecto.

A manera de ilustrar la ineficiencia que múltiples reportes generan, se relata el actual proceso impuesto con la Resolución CRC 5968 de 2020, para la ejecución del formato 5.7 1XY, puesto que los enrutamientos y los datos solicitados en el reporte se recolectan con los mismos datos que la CRC envía los PRST mediante comunicaciones particulares para la ejecución de los enrutamientos. Una vez se realiza la configuración operativa, se debe diligenciar el formato sin ninguna información adicional a la enviada en la comunicación por la CRC y cargar el formato en el SIUST.

Por lo tanto, resulta inocuo que la CRC presente una selección de reportes de información a ser revisados basado en los proyectos regulatorios que se encuentran actualmente en la agenda regulatoria, cuando en los últimos dos años en ninguno se contempló la simplificación del régimen de información. De igual manera consideramos que, resulta inocuo el ejercicio al momento de seleccionar únicamente la revisión de reportes de información impuestos antes del 2019, por ello proponemos respetuosamente una revisión general de la obligación.

Como ya se mencionó, sobre el pasado planteamiento del problema es necesario hacer una revisión exhaustiva de los actuales reportes de información, con el fin de optimizar la recolección de la misma por parte de los PRST y que sea de utilidad para los entes, tanto el regulador como el de control. Lo anterior ayudará a distribuir mejor las inversiones por parte de los PRST en pro de los usuarios y la ampliación de cobertura.

Otro de los aspectos que se extraña, es que la CRC mencione dentro del documento cómo se va a trabajar para que la información que reposa actualmente en el Sistema de Información Integral para el sector de las telecomunicaciones (SIUST), se almacene de una manera correcta. Actualmente la manera compleja como se recauda la información hace que la plataforma no responda ni almacene la información de manera adecuada, ocasionado re procesos para los PRST en la carga de la información o altos tiempos de espera que impactan el cumplimiento las obligaciones.

Ahora bien, con respecto a las consultas planteadas por la CRC, a continuación, nuestras respuestas:

- a.) ¿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 indicarnos, señalando la normatividad que las establece.**

No se evidencian obligaciones adicionales, sin embargo, resaltamos la necesidad de la aplicación de la metodología AIN en el Régimen de Reportes de manera individual para cada una de las obligaciones en revisión que se presenten y adicionalmente, se solicita que el estudio y/o análisis del régimen de reportes se realice de manera integral, esto es, abarcando la totalidad de las obligaciones listadas en la sección 2, sin exclusión alguna.

Es preciso que la CRC revise el inventario propuesto, puesto que existen obligaciones de reportes que no se encajan en ninguno de los criterios señalados para exclusión o inclusión de análisis, de manera que estas obligaciones quedan en un limbo de acción e incertidumbre para el respectivo análisis en el sector.

b.) ¿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.

Al respecto queremos manifestar frente a esta pregunta los siguientes puntos:

1. **Criterio de selección número uno:** Dentro del primer criterio de selección del documento emitido por la CRC “Obligaciones que hayan sido modificadas desde 2019”, es de mencionar que este criterio es contradictorio al objetivo específico desarrollado en el documento árbol del problema y objetivos del proyecto, esto es, “Diseñar y aplicar una metodología para la revisión de las obligaciones de reporte de información con enfoque de simplificación y las tendencias de desarrollo tecnológico relacionadas con su gestión y análisis.”

Teniendo en cuenta que la metodología para la selección del criterio número uno, a pesar de basar su hipótesis dentro del marco de la estabilidad de la información cuando las obligaciones se hayan contenido en otros proyectos regulatorios recientes, consideramos que estas mismas obligaciones pueden presentar un análisis continuo, sin importar el tiempo de su expedición dentro del marco general de la simplificación de reportes, entendiendo que los actores del sector ven las obligaciones de manera general y así mismo la carga que las mismas ocasionan.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la expedición de nuevas resoluciones y el análisis de proyectos regulatorios nuevos, no se compadece de la política de simplificación anunciada para el régimen de reportes y otras obligaciones, por el contrario, cada vez que se da una nueva regulación se expiden un sin número de reportes, como por ejemplo en la ya mencionada Resolución CRC 5968 de 2020, lo cual desnaturaliza y hace inocuo el objeto de este proyecto en particular.

Así, encontramos que para este punto las siguientes obligaciones que deberían incluirse de este criterio:

FORMATO	COMENTARIO
➤ Formatos 5.2. (Reporte de Información de Códigos Cortos)	Este reporte de información fue modificado por la resolución 5586 de 2019. Sin embargo, la modificación en su momento no representó mayor cambio en el contenido del reporte, solo se eliminó la obligación para MMS. En la actualidad, el formato que carga el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones se convierte en un formato complejo y dispendioso sobre información que no es suya, si no de los PCA e integradores tecnológicos, sin que se evidencie obligación de reportes para estos últimos.
➤ Formatos 5.4. (implementación de códigos de punto de señalización)	Este es un formato que, si bien ha sido expedido recientemente, es contradictorio con el marco de la simplificación normativa toda vez que esta información puede darse a solicitud de regulador sin que esto aumente la carga de obligaciones de los PRST en un formato.
➤ Formatos 5.5. (implementación de indicativos de red para el servicio móvil – MNC)	La información solicitada en el formato es información que en lo corrido del tiempo ha sido entregada a la CRC a través del SIUST al momento de hacer la solicitud, en el Cronograma de implementación del MNC que según la CRC no debe superar los 6 meses contados a partir de la fecha de asignación.
➤ Formatos 5.7. (Implementación de enrutamiento de números de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY)	La implementación del enrutamiento de este tipo de números se hace bajo requerimiento de la CRC, y el reporte no altera la información suministrada por la misma entidad, por lo cual reportarles esta información no tiene sentido alguno. De manera que la comisión conoce la información solicitada excepto el código DANE, que en este tipo de casos no resulta relevante, y en ese sentido, no es razonable imponer cargas al operador con más reportes de los obligatorios actuales, pues la Información ya reposa en la entidad, conforme a los principios de celeridad y transparencia de tramites.

➤ Formatos 5.8. (Marcación abreviada bajo la estructura #ABB)	Este formato genera una carga adicional para el operador en la medida en que la negociación de #ABB se realiza bajo un esquema comercial que puede demorarse en ser exitoso. Solicitamos que si la CRC necesita esta información la pida vía requerimiento no periódico y no imponga una nueva obligación de reporte periódico.
--	---

2. **Criterio de selección número dos:** Dentro del segundo criterio de selección del documento “Obligaciones que se vayan a revisar dentro de los proyectos regulatorios que se encuentra desarrollando la Comisión”, cabe resaltar que si bien se considera excluyente la revisión de formatos que tengan un ámbito en las iniciativas contempladas en la Agenda Regulatoria de Comunicaciones 2020-2021, estos instrumentos de recolección de información contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, no están abiertamente considerados para una revisión exhaustiva de los formatos en dicho criterio.

Teniendo en cuenta que el criterio no es claro en la profundidad y alcance de la revisión de otras iniciativas en términos de carga regulatoria en reportes, consideramos que se debe analizar el régimen de reportes de manera integral, esto es, como un todo, sin fragmentar el régimen y atendiendo en todo caso el siguiente objetivo: “Analizar las obligaciones de reporte de información identificadas, en términos de vigencia, finalidad y uso, teniendo en cuenta al regulador, los regulados y demás interesados en dicha información”.

Así, encontramos que todas las obligaciones deberían ser revisadas si las mismas enmarcan obligaciones de remisión de información, entre otras, pero sin limitarse, las siguientes obligaciones que deberían incluirse en este criterio:

FORMATO	COMENTARIO
➤ Formatos 3.4 - B (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 4.3 (Monitoreo de quejas)	Este es un formato que, si bien está siendo analizado dentro de otro proyecto regulatorio, es contradictorio con el marco de la integralidad del régimen de reportes, toda vez que esta información como está reportada en el día de hoy, es confusa, no es precisa y no arroja los análisis deseados para la CRC, en un tema tan importante como quejas. Dentro del proyecto de digitalización

	de trámites no se entiende cómo la CRC abarcará este formato para que del resultado de una revisión se expida una simplificación de la información requerida.
➤ Formatos 4.4 (Indicadores de quejas y peticiones)	Formato 4.4: En este formato se debe tener en cuenta que la información como está reportada en el día de hoy, es confusa, no es precisa y no arroja los análisis deseados para la CRC, en un tema tan importante como quejas. Formato 4.4B: En la columna 6 y 7 del formato registra el número de recursos de reposición y apelación por definir, esto difiere de lo indicado en la explicación para ese campo ya que menciona que corresponde a los recursos presentados por el usuario en el mes del reporte.
➤ Fallas masivas (Condiciones de disponibilidad de la red y afectación del servicio)	El reporte eventual de fallas masivas condiciona a los operadores con cargas administrativas poco eficientes, las cuales obligan al PRST a disponer de su personal las 24 horas del día, 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).
➤ Obligaciones de reporte Resolución CRC 5078.	Se deben revisar todas las obligaciones de reporte que están contenidas en esta resolución, pues generan un porcentaje importante dentro de aquellas obligaciones que no están en formatos.
➤ Formato 3.7 y 4.2	Ambos formatos deben ser revisados, en cuanto al uso de la información reportada y la complejidad de los reportes. Roaming nacional e internacional.

3. **Requerimientos de información no periódica o por demanda:** Respecto a la información asociada a requerimientos no periódicos o por demanda es importante mencionar que los PRST en su calidad de agente del mercado y por

solicitud del ente regulador, debe cumplir con la consolidación y remisión de información adicional no periódica o bajo demanda cuando la CRC así lo requiere.

Sin embargo, es muy preocupante, que en el último año TIGO ha tenido más **de 51 requerimiento de información** no periódica o por demanda, los cuales en su mayoría involucran información con que ya cuenta la CRC en algunos reportes de información periódica.

El contexto antes planteado, se refleja, por ejemplo, entre mucho otros, en uno de los casos del formato de reporte de información periódica 1.2 “tarifas y suscriptores de planes individuales y empaquetados” el cual contiene más de 60 campos que involucran el detalle de información del servicio de planes en el mercado móvil, pero en el último periodo se ha solicitado por parte de la CRC está información en el asunto del requerimiento No. 2020-007.

Dicho requerimiento, solicita información que en su mayoría está contenida en el formato 1.2, la cual pudo ser utilizada por la CRC y requerir únicamente lo que hacía falta para el ejercicio regulatorio. Sin embargo, no fue así y se solicitó procesar de nuevo toda la información, lo cual deja ver que los datos reportados en el formato no está siendo útiles ni se está teniendo en cuenta para los análisis regulatorios. Razón por la cual nos lleva a concluir que dicha información y su carga deberían ser eliminadas.

Aunado a lo anterior, el hecho de que en los últimos requerimientos de información han sido solicitada la correspondiente a periodos de más de 2 años de antigüedad, la cual no siempre se encuentra disponible para los PRST. Lo anterior, puesto que por eficiencia en los procesos y de los sistemas de información, la información es almacenada en cintas. Este tipo de solicitudes de información con más de 2 años de anterioridad causa una carga técnica, económica y de capital humano bastante alta y no guarda relación con la eliminación de cargas regulatorias para los PRST.

En consecuencia, TIGO, respetuosamente se permite insistir en su propuesta ya planteada y es que se elimine toda la información periódica actual y la misma, sea requerida a demanda, en el nivel de detalle necesario, cada vez que la CRC la necesite para el ejercicio de su actividad regulatoria; dejando únicamente en el régimen de reportes periódicos, los reportes relacionados con la sección de información de mercado necesaria para monitorear el sector y sus variables de competencia para fijo, móvil y TV, junto con los formatos relacionados con calidad del servicio (Resolución CRC 5079 de 2019) necesarios para el ejercicio de vigilancia y control del MINTIC.

4. **Resolución MINTIC 3484 de 2012:** En el marco de la ampliación de esta simplificación normativa y eficiencia regulatoria que se viene adelantando, resulta satisfactorio la manifestación por parte de la CRC respecto a los avances contenidos de la revisión junto con el MINTIC de las obligaciones de la Resolución 3484 de 2012.

Es importante mencionar la importancia de la sincronización que se pueda llevar a cabo respecto al resultado de la no duplicidad de la información contenida en diferentes regímenes tanto de la Resolución 3484 de 2012 y las obligaciones contenidas en los títulos de la Resolución CRC 5076 de 2016 compilada por la Resolución CRC 5050 de 2016. Por ello, resaltamos la necesidad de la revisión de algunos formatos:

FORMATO	COMENTARIO
➤ Formatos 2 (Líneas en servicio estimadas por Municipio para Servicios Móviles)	Eliminación del Formato No. 2 de la Resolución 3484 por información que es estimada dado que el servicio móvil es un servicio nacional.
➤ Formatos 3 (Tráfico de Llamadas de voz de servicios móviles)	Eliminación del formato 3 "tráfico de Llamadas de Voz de Servicios Móviles" que está contenido en la resolución 3484 de 2012 del MinTIC relaciona que la información reportada está siendo contenida en el formato 1.7 "Tráfico de Voz de Proveedores de redes y servicios móviles" de la resolución 5076 del 2016.
➤ Formatos 6 (Cobertura municipal del servicio móvil)	Eliminación del formato 6 y "Cobertura municipal del servicio móvil" que está contenido en la resolución 3484 de 2012 del MinTIC relaciona que la información reportada está siendo contenida en reporte de mapas de cobertura en página principal de Tigo y también son reportados al MinTIC
➤ Formatos 4 (Inventario general de elementos de red central) ➤ Formato 5 (Inventario general de elementos de red de acceso) ➤ Formato 7 (Inventario de Sitios)	Eliminación del formato 4, 5, 7 "Inventario general de Elementos de red de acceso y de red central" "Inventario de Sitios" que está contenido en la resolución 3484 de 2012 del MinTIC. Los elementos de red central y de acceso pueden ser consultados en el formato F2.2.

5. **Perdida de eficiencia del régimen de reportes en el tiempo:** Si bien, se ha exaltado la importancia de la simplificación normativa dentro del ámbito del proyecto, se debe tener en cuenta el objetivo general del mismo en el cual se

menciona que: “el régimen de reportes de información de la CRC se encuentra desactualizado”. Por ello, es importante mencionar que la revisión del proyecto de Resolución debe enmarcarse en una ruta continua con la cual se busque eliminar que a futuro se evidencie nuevamente una desactualización del régimen, como ocurre en la actualidad, en donde la mayoría de la información recaudada a través del régimen de reportes periódicos no se utiliza para lograr los fines y objetivos con que fue solicitada al momento de su diseño, tampoco guarda relación con la identificación de mejora continua en el sector y no está siendo útil para el ejercicio regulatorio.

Por ello, es de considerar la recomendación de la OCDE para dicho caso, mediante la estructuración de una regulación “*adecuada para los objetivos*”, por si en un momento dado la misma resulta obsoleta y anticuada a medida que las circunstancias cambian. Por consiguiente, se requiere de evaluaciones y revisiones periódicas de impacto para la determinación de una regulación con resultados deseados y de ámbitos claros con las evaluaciones Ex-post.

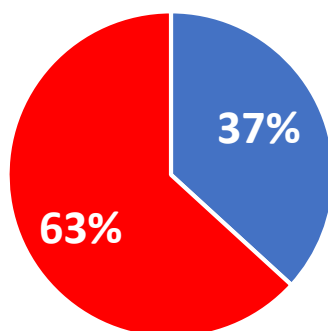
6. **Integralidad del régimen de reportes de información:** Es importante mencionar que el punto de origen de esta simplificación normativa con relación al régimen de reportes de información se debe alinear con el sistema de reportes de información de MINTIC y no tratar el proyecto y la plataforma del sistema de información integral de manera individual, ya que se genera una asimetría en cuanto a la eficiencia del objetivo del proyecto regulatorio.

En consecuencia, de lo anterior, el no alinear las estructuras del régimen de obligaciones de información que tienen los entes reguladores y de control, puede ocasionar externalidades negativas en el corto, mediano y largo plazo, ya que la actualización y/o reformas en un tiempo no continuo o de manera separada, generaría altas cargas administrativas por la incertidumbre que podría causar la aplicabilidad de cada régimen.

Cabe mencionar que si bien, la CRC encontró 106 obligaciones contenidas en (i) formatos del Título de Reportes, y (ii) artículos con obligaciones de información en los criterios aplicados, al momento de desagregar todo el sistema de régimen de reportes, y comparar las obligaciones con la selección realizada en el documento, se puede concluir que la CRC con la estrategia planteada está excluyendo más del 60% de las obligaciones establecidas como se ve a continuación:

Obligaciones de información TIC

■ Formatos incluidos para revisión ■ Formatos excluidos para revisión



Gráfica 1. Obligaciones de Información de acuerdo a la selección del documento. Elaboración propia con información de la CRC.

Lo anterior, muestra que la revisión de menos del 40% de las obligaciones en materia de reportes de información deja incompleto el análisis y puede no resultar adecuado para la consecución de los objetivos deseados. Lo anterior confirma la hipótesis planteada en la parte inicial de este documento, en el sentido de que la CRC no estaría abordando la identificación del problema planteado en 2019 y que únicamente se centraría en un 37% del mismo, razón por la cual invitamos nuevamente a la CRC a no realizar selecciones que impiden se aborde la problemática de manera integral y resulte beneficiosa tanto para la CRC y el MINTIC en materia de la eficiencia de la información solicitada y para los PRST en la simplificación de la carga operativa que representa actualmente el total de obligaciones que se derivan en reportes de información.

Finalmente, agradecemos tener en cuenta, nuestros comentarios y argumentos al momento de la expedición del proyecto regulatorio definitivo, evaluando la eliminación de la selección de las obligaciones y la posibilidad de participar a través de mesas de trabajo que permitan ampliar los argumentos suministrados.

Cordialmente,



CARLOS ANDRÉS TELLEZ RAMÍREZ

Director de Asuntos Regulatorios, Implementación e Interconexión.
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos