

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

agenda.regulatoria@crcom.gov.co

Ciudad

Referencia: *Comentario a la Agenda Regulatoria CRC 2020-2021*

Respetados señores:

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza un seguimiento permanente a la actividad normativa con el fin de participar en las iniciativas que inciden de manera directa o indirecta con el desarrollo de sus funciones.

Para tales efectos y luego de revisar el documento, esta entidad destaca la metodología adoptada para la elaboración del citado proyecto, la cual partió de la “i) *revisión de tendencias internacionales*, ii) *análisis interno para la priorización de cara a la simplificación normativa*, iii) *el desarrollo de mesas de trabajo con grupos de valor para la socialización y retroalimentación del diseño de la Agenda Regulatoria* y, iv) *la socialización del borrador de Agenda Regulatoria para comentarios y ajustes finales, previos a la publicación definitiva de la Agenda Regulatoria indicativa[1]*”.

En este sentido, se resalta el trabajo de la CRC de incorporar mejores prácticas internacionales en la expedición de la regulación, la aplicación de la herramienta de Análisis de Impacto Regulatorio en las decisiones regulatorias y de simplificación normativa, entre otros, partiendo siempre de la base de que la regulación abarca todo el ciclo regulatorio, lo cual ha permitido la realización de un trabajo interinstitucional entre las diferentes autoridades con competencia en el sector, este aspecto resulta de vital importancia para el desarrollo e implementación del modelo *PREVENSIC*, que define la hoja de ruta de la vigilancia y control que cumple la SIC en la protección de los derechos de los consumidores de los servicios postales y de telecomunicaciones

El modelo de vigilancia preventiva *PREVENSIC* está basado en un enfoque de riesgo, el cual tiene como eje central incentivar la autorregulación y debida diligencia por parte de los operadores de los servicios de Telecomunicaciones y Postales, para prevenir el incumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y éticas asociadas a los derechos de sus usuarios. *PREVENSIC* tiene en consideración todo el ciclo regulatorio atendiendo la necesidad de adoptar acciones que permitan cerrar el ciclo regulatorio desde una perspectiva *ex-post*. Lo anterior teniendo en consideración que la CRC en una fase *ex-ante*, es la entidad la encargada de expedir el marco regulatorio que la SIC aplica, logrando de esta manera complementar y sustentar todo el ciclo regulatorio *ex-ante* y *ex-post*, con medidas que buscan el beneficio de los usuarios y del mercado, y que propenden por una eficiencia en el ejercicio de las funciones del Estado, reduciendo costos regulatorios.

De manera puntual respecto del contenido del proyecto de Agenda Regulatoria en sus 4 ejes de:

- i) Competitividad, desarrollo económico e inversión
- ii) Bienestar social
- iii) Calidad de los servicios
- iv) Innovación.

A continuación, esta Superintendencia sugiere tener en cuenta los siguientes comentarios para cada uno de los ejes expuestos en la agenda regulatoria así:

i. COMPETITIVIDAD, DESARROLLO ECONÓMICO E INVERSIÓN

Compartición de infraestructura de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones

En cumplimiento a lo establecido por la Ley 1978 de 2019, la CRC tiene la responsabilidad de definir las condiciones de acceso a postes, ductos e infraestructura pasiva que puedan ser utilizados en la prestación de redes y servicios de telecomunicaciones bajo un esquema de costos eficientes.

Previa a la expedición de la nueva regulación, se deberá hacer un estudio técnico en el que se analizarán: i) esquemas de precios, ii) condiciones de capacidad de cargas de los postes, iii) capacidad física del ducto, iv) ocupación requerida para la compartición, v) uso que haga el propietario de la infraestructura y, vi) definición de reglas para la división del valor de la contraprestación entre el número de operadores que puedan hacer uso de la infraestructura, de acuerdo con la capacidad técnica del poste y física del ducto, que defina la CRC.

Frente a lo anterior, es importante que este estudio refleje los beneficios que tendrá esta nueva regulación en términos de bienestar principalmente para los usuarios, como para todos los demás actores. Esta nueva regulación, la cual deberá darse bajo un esquema de costos eficientes, deberá contemplar tales eficiencias y su impacto positivo para el usuario en temas de mayor cobertura por los operadores y procurando que genere mejores tarifas para el usuario final.

Desarrollo de un régimen de grandes impositores y servicios de valor agregado en los mercados postales

De acuerdo con la propuesta de regulación, permitirá el desarrollo y competencia en los mercados postales.

Estudio de condiciones regulatorias para favorecer la adopción 5G

Considerando que la CRC acompañará la ejecución de los retos formulados por MinTIC en el “Plan 5G” y llevará a cabo el análisis específico de los inhibidores o habilitadores que a nivel regulatorio existen para el despliegue de estas redes en el país, respecto de este tema consideramos que es el de mayor impacto positivo para la sociedad (usuarios) por cuanto el contar con un buen plan de “5G” redundará en mayores beneficios en el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías digitales, lo que permitirá incrementar la oferta de servicios.

Por ello, insistimos que este acompañamiento que brindará la CRC debe ser la mayor prioridad.

Implementación de las medidas asociadas a los cambios en numeración de redes de telefonía fija

Se sugiere por parte de esta entidad que las actividades asociadas a la divulgación garanticen por parte de quien corresponda que todos los ciudadanos conozcan y sean preparados con información clara y precisa del cambio de la marcación que iniciará con el periodo de coexistencia en septiembre 2020.

Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la apropiación de estos servicios y el comercio electrónico en Colombia

La Superintendencia de Industria y Comercio considera de gran importancia que la CRC analice de forma integral las condiciones de competencia en los Servicios Postales de Pago en la modalidad de giros nacionales, establecidos en la Ley 1369 de 2009, con el fin de verificar la existencia o no de potenciales fallas de mercado, las cuales se pueden prevenir mediante regulación, generando un mercado competitivo y con más oferta para los ciudadanos, en condiciones de asequibilidad y accesibilidad.

Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión

La entidad sugiere que se debe revisar y actualizar el régimen, sobre todo con una visión de simplificación normativa.

Revisión del régimen de homologación de equipos terminales

Es pertinente que la CRC siga actualizando las condiciones técnicas y estándares para la homologación de equipos terminales, ya que esta medida es en pro de los usuarios.

Revisión del Régimen de Reportes de Información

La Superintendencia de Industria y Comercio, consideramos que la revisión de los reportes de información es pertinente, y más en el marco de una simplificación normativa. De otra parte, la metodología de establecer estrategias de participación

de los agentes interesados y grupos de valor suma a las decisiones para lograr tener información con calidad.

Para la entidad resulta de la mayor importancia contar con información oficial del sector para el ejercicio de sus competencias, razón por la que les solicitamos se defina a esta Superintendencia como usuaria del sistema ColombiaTIC y le sea asignado clave y usuario para consulta en los formatos que estén relacionados con el cumplimiento de sus funciones.

Revisión del régimen de tarifas, calidad y reclamaciones de los servicios pertenecientes al SPU

La Superintendencia de Industria y Comercio sugiere que debe ser uno de los proyectos prioritarios dentro de la agenda, el tema del Servicio Postal Universal.

Diseño y aplicación de metodología para la compilación y simplificación del marco regulatorio en materia de Televisión.

Consideramos de gran importancia este tema dentro de la agenda, ya que tener un marco regulatorio único, convergente y actualizado, es fundamental para atender y apoyar la política sectorial de manera clara, oportuna y expedita y de esta manera exigir en forma precisa el cumplimiento de las obligaciones de los sujetos de la regulación y garantizar los derechos de los usuarios que utilizan los productos o servicios de televisión, función que debe garantizar esta entidad. Importante que el trabajo se desarrolle a través de mesas sectoriales en los que participen todos los agentes del sector y las diferentes entidades, principalmente las de vigilancia y control.

(ii) BIENESTAR SOCIAL

Digitalización del Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones

Desde la Superintendencia de Industria y Comercio, consideramos una necesidad trabajar en una propuesta de un régimen de protección que establezca un marco que facilite las interacciones y trámites de los usuarios a través de medios digitales, que les permita a las empresas desarrollar canales y trámites de autogestión para garantizar la satisfacción del cliente y dar un cumplimiento más ágil y eficiente a los derechos de los usuarios.

De otra parte, esta visión digital de trámites viene siendo analizada y trabajada, como lo consideramos apropiado, en todas las relaciones y con todos los agentes del sector, incluida la Superintendencia de Industria y Comercio, quien está atenta para trabajar de la mano con la CRC en pro del beneficio de los usuarios, aportando entre otras, la experiencia y mejores prácticas que hasta la fecha ha arrojado la implementación del modelo PREVENSIC.

La implementación del modelo preventivo PREVENSIIC cambió el enfoque tradicional sancionatorio de la SIC, por uno que promueve la solución en primer contacto, la digitalización de trámites haciendo uso de la tecnología, el acercamiento directo con los ciudadanos y el análisis de las causas de las inconformidades, para que sean directamente los prestadores vigilados los que a través de la autorregulación y la debida diligencia, tomen las medidas necesarias para que los colombianos tengan la mejor atención a los requerimientos que se generen en el marco de la prestación de los servicios de postales y de telecomunicaciones.

Por último, recomendamos la implementación de *sandbox* regulatorios, con el fin de permitir a los operadores probar nuevas formas de atención que garanticen la prestación de un servicio eficiente; y también, verificar la viabilidad de la adquisición de planes pospago y prepago, donde el proceso sea 100% digital.

Medidas de localización de menores de edad

De acuerdo con este proyecto regulatorio de gran impacto para apoyar a la protección de los menores en Colombia.

Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados

De acuerdo con este proyecto regulatorio. Sin comentarios.

Revisión Integral del Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones

Desde la visión de la Superintendencia de Industria y Comercio, este proyecto regulatorio de simplificación normativa y revisión del régimen es el de mayor impacto, ya que a través de esta regulación se debe buscar maximizar el bienestar de los usuarios, esto es un bienestar social. Por ello, contar con una hoja de ruta de simplificación del régimen, permitirá al final un marco regulatorio actualizado, eficiente, claro, pero sobre todo que permita a los usuarios un mayor empoderamiento de sus derechos, a los operadores centrar sus esfuerzos para el cumplimiento de éste, así como para las entidades del Estado cumplir con sus cometidos en pro del interés general.

Adicionalmente, el nuevo régimen debe tener en cuenta los datos de recursos de apelación y denuncias que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio, teniendo en cuenta que las tipologías que más se presentan son las relacionadas con facturación, terminación del contrato y deber de información. La citada información puede contribuir con la construcción del nuevo régimen para que se promueva la utilización de medios digitales de atención que permitan comunicar de una manera más efectiva a los usuarios sus derechos y deberes, junto con la utilización de mecanismos alternativos de solución de conflictos como la herramienta SIC-FACILITA, la cual ya se encuentra implementada por parte de la SIC, dentro del modelo de regulación preventiva e inteligente denominado

PREVENSIC, el cual está basado en un enfoque de riesgo, el cual tiene como eje central incentivar la autorregulación y debida diligencia por parte de los operadores de los servicios postales y de telecomunicaciones, para prevenir el incumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias asociadas a los derechos de sus usuarios. PREVENSIC tiene en consideración todo el ciclo regulatorio atendiendo la necesidad de adoptar acciones que permitan cerrar el ciclo regulatorio desde una perspectiva ex – post. Como consecuencia de la aplicación del citado modelo, los recursos de apelación presentados en sede empresa disminuyeron de 16.330 en el 2018 a 9.547 en comparación con el mismo periodo del 2019.

Por último, a través de la herramienta SIC-FACILITA se han tramitado 1.924 reclamaciones de usuarios, los cuales han derivado en acuerdos de transacción en un 48% de los casos, lo que demuestra la efectividad de la herramienta, ya que solo en 15 días se surte la totalidad del trámite. Lo anterior, demuestra los beneficios exponenciales que generan a los usuarios la aplicación de modelos regulatorios innovadores.

Revisión integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Postal

De acuerdo con la propuesta realizada. Es fundamental para el desarrollo de los mercados postales que exista un régimen de protección claro que facilite y fortalezca las interacciones entre operadores y usuarios, y propenda por la autogestión en el marco del enfoque de transformación digital. En consideración de lo anterior, se sugiere a la CRC actualizar el régimen de protección de usuarios del sector postal, diferenciando específicamente las obligaciones que tienen los operadores que prestan servicios postales de pago y los que prestan otros servicios postales, lo anterior, teniendo en cuenta que, no obstante ambos utilizan la red postal universal, presentan diferencias sustanciales.

Aunado a lo anterior, se recomienda a la CRC actualizar el marco regulatorio, permitiéndole a los operadores postales utilizar herramientas digitales para prestar sus servicios y de esta manera cumplir con el deber de información que establece la regulación. Por último, consideramos pertinente la aplicación de estrategias de autorregulación y la implementación de *sandbox* regulatorios en la prestación de los servicios postales para incentivar la competencia y una mejor atención a los usuarios, atendiendo a los retos que presenta el crecimiento del comercio electrónico.

Nos permitimos, por ejemplo, compartir el caso de éxito obtenido con la implementación del programa PREVENSIC y el trabajo realizado con la industria postal, el cuál puede ser útil para los análisis que realice la CRC en la materia. Al respecto, es preciso destacar que durante el año 2018 y como resultado de un ejercicio de analítica de datos, la Superintendencia de Industria y Comercio advirtió que la tipología más frecuente de recurso de apelación en sede de empresa para servicios postales fue la declaración de improcedencia y no aplicabilidad del Régimen de Protección de Usuarios, con 368 recursos. En este sentido para mitigar

este foco de inconformidad del usuario, y en desarrollo del principio de autorregulación del modelo PREVENSIC, los operadores postales bajo el acompañamiento de la entidad, trabajaron en el diseño e implementación de una guía informativa para el usuario, en la cual se indica la diferencia entre la prestación de un servicio de carga y un servicio de mensajería expresa.

En igual sentido, la implementación de PREVENSIC ha generado otros casos de éxito de autorregulación del sector postal, dentro de los que se destacan. la implementación de mensajes de texto por parte de algunos operadores postales informando el estado de su envío al usuario, y el suministro de información simple y efectiva de cara a garantizar la efectiva prestación del servicio y por consiguiente la satisfacción del usuario.

Por último, consideramos la necesidad de que se realicen estudios de psicología del consumidor y de simplificación, frente a la información que debe suministrarse a los usuarios de estos servicios, los cuales al celebrar un contrato de ejecución instantánea y atendiendo a las particularidades de los puntos de venta y de atención al cliente, que por su tamaño no exceden de más de 2 metros, requieren que se analice desde la utilidad, pertinencia, la forma de presentarse la información que el usuario debe tener al momento de tomar una decisión de consumo.

Interacción con grupos de valor y atención a consultas y solicitudes

La Superintendencia de Industria y Comercio, considera que la participación de los grupos de valor, su identificación y aportes son vitales para el éxito de la expedición de la regulación, para que se tenga el panorama completo de impactos, beneficios y dificultades.

*Compartimos que los proyectos de bienestar social se inicien y desarrollen en el primer semestre del año.

(iii) CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Monitoreo de la información de los servicios de comunicaciones y postales reportada por los agentes regulados

De acuerdo, sin comentarios. Toda la información de calidad que se tenga sobre los sectores redundará en beneficio de todos los agentes del sector.

Revisión integral del régimen de calidad para los servicios de televisión

De acuerdo, este proyecto propende hacia establecer medidas que permitan la prestación del servicio de televisión de alta calidad y que a su vez permitan una mayor eficiencia para los operadores que deben cumplir el régimen, por cuanto todo esto impacta de manera positiva en los usuarios.

Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales

De acuerdo con la propuesta regulatoria. Sin comentarios.

(iv) INNOVACIÓN

Monitoreo de los servicios Over-The-Top (OTT) para el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia

De acuerdo con la propuesta.

Definición de condiciones generales de Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones

De acuerdo con la propuesta. Sin comentarios.

En los anteriores términos, dejamos a su consideración las observaciones a la referida agenda regulatoria, quedando a su disposición en caso de requerir información adicional.

[1] CRC. Proyecto de Agenda Regulatoria 2020-2021. Octubre de 2019 Pág. 7.

OLGA PATRICIA SUSANA CRUZ

Despacho

Superintendencia de Industria y Comercio

Carrera 13 No. 27 – 00 Piso 10

Tel 5870051 – 5870052

www.sic.gov.co