

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RAD: 20-426741--0-0  
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURIDICA  
TRA: 334 REMISIINFORMA  
ACT: 425 REMISIONIFORMACI

FECHA: 2020-11-11 12:21:33  
EVE: SIN EVENTO  
FOLIOS: 009

Señores  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
[agenda.regulatoria@crcom.gov.co](mailto:agenda.regulatoria@crcom.gov.co)  
Bogotá D.C.

**Asunto:** Comentarios por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio a la Agenda Regulatoria Convergente 2021-2022 de la CRC.

Apreciados Señores,

Nos gustaría agradecerles en nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio su invitación para contribuir con nuestros comentarios a la Agenda Regulatoria Convergente 2021-2022, por lo cual, a continuación exponremos sugerencias al documento en el marco de nuestras funciones como máxima autoridad en protección al consumidor:

Luego de analizar el proyecto de la referencia, la Superintendencia de Industria y Comercio destaca la incorporación del eje estratégico de explotación de datos, el cual redundará en una mejora de la política pública sectorial y de la regulación que se expida, de conformidad con las mejores prácticas de la OCDE en las que se propone como bien lo advierte la CRC en el documento, *“un sector público impulsado por datos<sup>1</sup>”*.

A continuación, nuestros comentarios particulares al proyecto:

<sup>1</sup> Documento objeto de los presentes comentarios Pág. 13.



## 1. Promoción de la competencia.

### 1.1 Régimen de acceso uso e interconexión.

Consideramos muy importante continuar con la revisión y actualización que viene adelantando la CRC al régimen, sobre todo con una visión de simplificación normativa.

### 1.2 Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones.

Sobre el particular, destacamos la importancia de que todos los agentes interesados tengan acceso a las cifras de inversión calculadas por la CRC, esto ayudará a una mayor comprensión y análisis detallado de la industria.

Esta información será de utilidad para esta Superintendencia, en complemento de la información que ya reposa en el Sistema ColombiaTIC, teniendo en consideración sus funciones en materia de vigilancia y control y la Guía de la OEDC para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones de 2019, donde se establece el principio de Regulación responsable, el cual se enfoca en que *“el hacer cumplir las normas debe basarse en principios de “regulación responsable”; es decir, las acciones de promoción del cumplimiento e inspecciones deben ser adecuadas al perfil y al comportamiento de los sujetos regulados”*<sup>2</sup>.

### 1.3 Análisis del mercado de servicios de envíos postales masivos y servicios de valor agregado.

Destacamos las iniciativas regulatorias que están enfocadas en revisar las tarifas de los servicios postales, de manera que esto se traduzca en posibilidades de mayor acceso a estos servicios por parte de los usuarios de los mismos.

### 1.4 Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia.

Es de resaltar la importancia que revisten los servicios de giros postales para la inclusión financiera en nuestro país. Sobre el particular, se hace énfasis en el documento *“Plan de Modernización del sector Postal 2020-2024”* del MINTIC, el cual fue publicado para comentarios de los interesados en el mes de julio del presente año. En este documento se identificó que *“la tendencia mundial indica que muchos operadores postales tradicionales han incursionado y prosperado en los*

<sup>2</sup> Fuente: OECD (2019), Guía de la OCDE para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/0fe43505-es>.



*procesos extendidos hacia el comercio electrónico, como marketplaces, pagos, gestión de pedidos o gestión de envíos*<sup>3</sup>.

El MINTIC en el mismo documento determinó como uno de sus objetivos específicos la inclusión de los operadores postales en el ecosistema del comercio electrónico, en dicho plan, la línea de acción 6 propuesta establece que: *“El MinTIC diseñará una estrategia para actualizar la normatividad y promover la innovación en los servicios postales de pago, enmarcado en las estrategias nacionales de inclusión financiera”*<sup>4</sup>.

En este sentido, destacamos la importancia de adoptar iniciativas que faciliten el uso de dichos servicios, a efectos de promover el comercio electrónico y la inclusión financiera.

## **1.5 Compartición de infraestructura de otros sectores - Fase II.**

Sobre el particular, destacamos la importancia de analizar otros sectores para la compartición de infraestructura susceptible de ser utilizada en el sector TIC, de manera que se puedan prestar más y mejores servicios a los usuarios.

## **2. Protección de usuarios y audiencias.**

### **2.1 Digitalización del Régimen de Protección a Usuarios.**

Desde esta Superintendencia 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 su satisfacción y dar un cumplimiento más ágil y eficiente a los derechos de los usuarios.

Actualmente, la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante la Dirección), continúa implementando el modelo de vigilancia preventivo “PREVENSIC”, que consiste en un modelo inteligente expost de vigilancia y control con un enfoque preventivo para la efectiva protección de los derechos de los usuarios, a través de la prevención del incumplimiento de las obligaciones legales y garantizar de manera efectiva y eficiente los derechos de los usuarios.

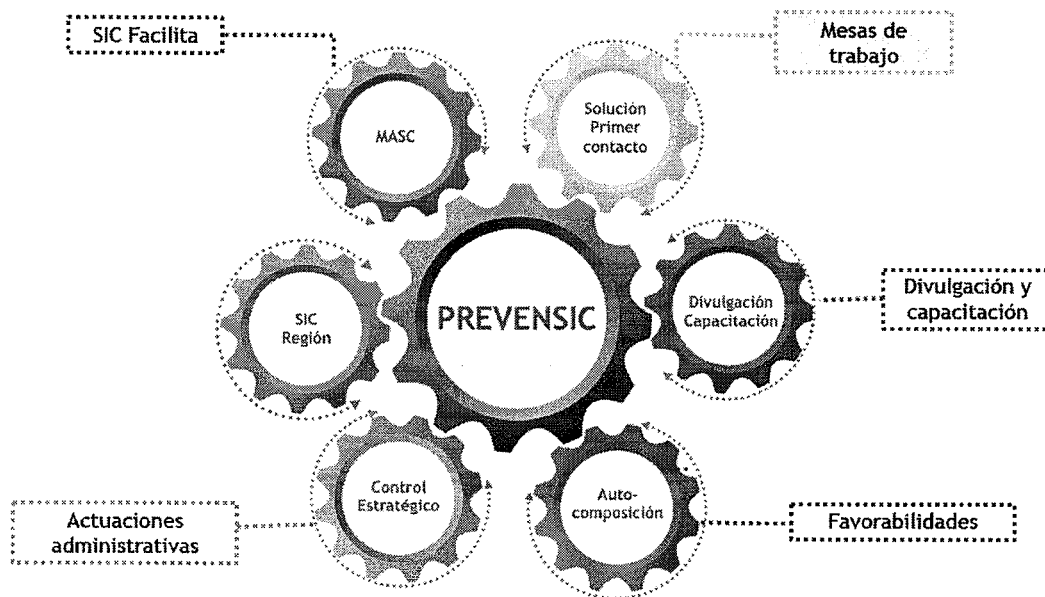
<sup>3</sup> MINTIC. Plan de Modernización del sector Postal 2020-2024. Pág. 40.

<sup>4</sup> MINTIC. Plan de Modernización del sector Postal 2020-2024. Pág. 54.



La ejecución del modelo nos ha permitido dar cumplimiento a las funciones legales de vigilancia y control, así como obtener durante lo corrido del año, acciones y avances importantes a favor de los usuarios de servicios TIC y postales en Colombia. Desde 2019 y en lo corrido del presente año, se ha trabajado y avanzado en el cumplimiento de los seis (6) ejes del modelo “PREVENSIC”, lo cual se grafica en la siguiente imagen y puntualizamos más adelante:

Gráfica No.1 Ejes del modelo PREVENSIC



Los resultados de “PREVENSIC” nos muestran que ha sido un modelo efectivo y que ataca el problema que teníamos, ya que se han disminuido los trámites que ingresan.

Así las cosas, **estas cifras son evidencia de la efectividad del modelo**, el cual se adapta rápidamente a los cambiantes requerimientos de los usuarios.

Por lo tanto, se evidencia en el análisis de la información de las denuncias que se gestionaron y evaluaron en el 2020, que se presentó un incremento por la coyuntura de emergencia sanitaria a nivel mundial, de las más de 37 mil denuncias tramitadas con corte a octubre de 2020, **en el 99% no hay incumplimiento por parte del operador**, es decir sólo en menos del 1% se encontró mérito para iniciar una investigación, lo cual nos reafirma la necesidad de seguir trabajando en pedagogía a los usuarios.

Se encontró también en las demás denuncias que **no había mérito para iniciar investigación en 13 mil casos**, por lo que en **14 mil casos se trasladó al operador, y en 10 mil casos se informó el trámite que debe agotar el usuario**, el cual siempre debe acudir primero al operador que le presta el servicio y en más de 800 casos se remitió por competencia a otras autoridades.

Tabla No.1 Trámite de denuncias gestionadas (Corte octubre)

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA	
Traslado operador	14.488
Archivo no merito	13.033
Info trámite	10.615
Traslado a entidad competente	829
Otro (acumulado, desistimientos tácitos y traslados internos entre otros)	3.940
<b>Total</b>	<b>42.905</b>

En otras palabras, identificamos y atacamos las causas, en un trabajo permanente y en conjunto con la industria, en favor de los usuarios que son nuestra razón de ser y por quienes buscamos mecanismos idóneos para que les solucionen en primer contacto, les suministren de manera adecuada la información que requieren y tengan acceso fácil a los operadores y a la SIC.

De la analítica de datos se evidenció la necesidad de aumentar el uso de herramientas pedagógicas que ayudaran a informar y sensibilizar sobre el régimen de protección al usuario, a todos los actores en la relación de consumo. Así como de implementar nuevos canales digitales que les permitan a los usuarios solución efectiva en primer contacto.

Lo anterior cobra relevancia, teniendo en consideración que el nuevo consumidor en la economía digital tiene un perfil que busca tres características principales en la prestación de su servicio de telecomunicaciones: i) *calidad*, ya que quiere que sus servicios tengan estándares aún mayores a los que establece la regulación, ii) *inmediatez y efectividad*, porque busca soluciones rápidas y en primer contacto, iii) *innovación*, ya que utiliza mecanismos alternos para la solución de sus inconvenientes y medios digitales.

Por otra parte, durante el año 2019 y lo corrido del año 2020 hemos recibimos en total **18.798 trámites cuyo origen proviene de únicamente de 18 usuarios**, estas solicitudes reiteradas, se presentan no obstante ya se han revisado con detenimiento y rigor jurídico las razones por las cuales no prosperan sus solicitudes de conformidad con el marco legal vigente. En este sentido, de manera respetuosa sugerimos revisar lo anterior a la luz de este proyecto normativo, con el objetivo de

que se pueda dar herramientas desde el punto de vista regulatorio para dar solución al mismo, para ello proponemos se revise en establecer una consecuencia que podría, por ejemplo, que se analizara la posibilidad de establecer que es un incumplimiento del contrato que pueda dar lugar a la terminación del mismo.

De otra parte, en consideración a los usuarios de servicios postales, si bien como se expuso anteriormente, las denuncias recibidas por esta Superintendencia se refieren principalmente a trámites en los que no se evidencia incumplimiento por parte del operador. Es preciso advertir que se ha presentado un incremento en las denuncias correspondientes a la tipología "**suplantación entrega de giro**", dado que en el 2019 se recibieron 43, y en lo corrido de 2020 se han recibido 52. En este sentido, de manera respetuosa solicitamos a la CRC que incrementen las medidas regulatorias requeridas para que los operadores postales validen la identidad del destinatario del giro postal de manera previa a su entrega.

## **2.2 Pedagogía Ciudadana en el Ecosistema Audiovisual.**

Destacamos y apoyamos todas las iniciativas regulatorias que se desplieguen en materia de pedagogía al usuario. Para ello, es prioritario continuar uniendo esfuerzos y acciones de manera articulada con la CRC, las demás autoridades, y la industria, porque al haber desinformación en los usuarios, se genera como consecuencia un choque entre sus expectativas, en su relación con la industria, y la realidad en términos de cumplimiento normativo, estándares de calidad, estándares de atención y de tiempos de respuesta.

En este sentido, solicitamos de manera respetuosa que la pedagogía dirigida al usuario no solo se adelante para el ecosistema audiovisual, sino que se extienda tanto a usuarios de servicios de comunicaciones como postales.

## **3. Calidad en los servicios de comunicaciones.**

### **3.1 Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales – Fase II.**

Destacamos las iniciativas regulatorias que están enfocadas en revisar el servicio postal en su conjunto. Esto por cuanto al igual que los mercados, es sumamente importante verificar y evaluar la calidad del servicio que presta esta industria y que permite a los colombianos un mejor acceso a la inclusión digital.

### **3.2 Implementación del RITEL.**



Destacamos la importancia que tiene la implementación del RITEL para permitir que los usuarios ejerzan su derecho a la libre elección de su proveedor de servicios. En este sentido, es primordial la realización de actividades de promoción y divulgación del RITEL, tal y como lo advierte la CRC, teniendo en consideración que su periodo de transición finaliza el 1° de enero de 2021.

### **3.3 Revisión de las metodologías para la medición de parámetros de calidad de servicios móviles – Fase II.**

Para la SIC resulta fundamental darle continuidad a este proyecto que busca que la medición de la calidad de los servicios móviles esté alineada con la modernización y las tendencias tecnológicas que finalmente repercuten en el bienestar de los usuarios y permiten el fortalecimiento del sector TIC, además de generar una mayor transparencia hacia el usuario final, lo anterior mediante un trabajo conjunto entre el Estado, la industria y la misma ciudadanía.

## **4. Innovación**

### **4.1 Implementación del Sandbox Regulatorio.**

Para esta Superintendencia es prioritario que se implementen Sandbox regulatorios por parte de la industria, bajo la aprobación de la CRC y con la participación nuestra, de manera que se adopten de manera ágil de mecanismos digitales para la atención al usuario, diferentes a los canales tradicionales para la presentación de PQRs.

En este sentido, esta Superintendencia está presta a trabajar de manera coordinada con otras entidades tanto del Estado como de la industria, para que se garanticen los derechos de los usuarios a través de mecanismos innovadores de atención al usuario.

### **4.2 Compilación y simplificación en materia de Televisión.**

Consideramos importante que la CRC consolide un marco único normativo sobre contenidos audiovisuales, lo cual se debe acompañar con un mecanismo constante de divulgación para que los interesados puedan tener claridad de sus obligaciones y cumplirlas de una forma eficiente.

La consolidación del inventario normativo le permitirá a los operadores y sujetos obligados tener claridad de las normas que se encuentran vigentes, el ámbito de aplicación y demás aspectos de cumplimiento.



Lo anterior puede estar soportado en una herramienta tecnológica que, mediante un sistema de alertas en tiempo real, informe de cambios normativos, incluidas derogaciones y nuevas normas expedidas. En virtud de lo expuesto, de manera respetuosa solicitamos que se dé prioridad a la expedición del presente proyecto regulatorio.

## **5. Explotación de datos.**

### **5.1 Revisión del Régimen de Reportes de Información.**

Esta Superintendencia comparte la importancia estratégica que identifica la CRC respecto a la relevancia del manejo de los datos convertidos en información para la toma de decisiones y en la misma línea que, dicha información se convierta en conocimiento. Es por ello que, en virtud del principio de colaboración armónica entre entidades, la SIC destaca su compromiso para participar, compartir y evaluar la información que como entidades estatales requerimos para el ejercicio de las funciones que tenemos bajo nuestra responsabilidad, y en particular para el desarrollo de modificación regulatoria.

De otra parte, es importante destacar que la Delegatura para la Protección al Consumidor, a través de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, realiza un permanente análisis de los datos con los que cuenta, a través del seguimiento a las tipologías de los diferentes trámites que adelanta, así:

1. Denuncias recibidas por parte de los usuarios y/o de los prestadores de servicios.
2. Requerimientos de información a los operadores en ejercicio de sus funciones de vigilancia.
3. Investigaciones administrativas, en cumplimiento de sus funciones de control.
4. Resolviendo los recursos de apelación, en cumplimiento de su función de segunda instancia de los prestadores frente a las reclamaciones presentadas por los usuarios en sede de empresa.
5. Órdenes Administrativas, como mecanismo preventivo de incumplimiento.
6. *PrevenSIC*, que como se mencionó previamente, en desarrollo de cada uno de sus ejes documenta cada acción que se implemente.





Las anteriores fuentes de información, así como los datos contenidos en el sistema ColombiaTIC, son el principal insumo que se tiene en consideración para la toma de decisiones para el ejercicio de las funciones de vigilancia y control de la Dirección.

En consecuencia, estaremos muy atentos sobre los avances que se lleven a cabo sobre esta revisión del régimen. Lo anterior, dado el compromiso misional con la protección de los derechos de los usuarios que la Superintendencia tiene bajo su potestad.

Finalmente, sobre los plazos de ejecución para cada uno de los ejes, consideramos que son adecuados atendiendo el ejercicio meticulado de estudio, análisis, revisión, generación de propuestas, consultas públicas y demás que requiere la agenda regulatoria propuesta por la CRC.

### **5.2 Revisión del régimen de reporte de información para Contenidos Audiovisuales.**

Reiteramos los comentarios realizados en el numeral anterior, los cuales aplican de manera general tanto para reportes de información para los servicios de comunicaciones, como para televisión.

En los términos anteriormente expuestos, presentamos nuestras consideraciones en relación con la agenda regulatoria de la CRC para el periodo 2021-2022, manifestando que siempre es de interés de esta Entidad participar activamente en el proceso de consolidación de las entidades del Estado, y procurando el bienestar de la libre competencia en el país, y de los derechos de los consumidores colombianos. En consecuencia, estaremos en completa disposición para trabajar articuladamente con la CRC y demás entidades públicas y privadas para lograr los objetivos planteados en el documento.

Cordialmente,



**ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**  
Superintendente de Industria y Comercio