



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA PARA PROMOVER LA COMPETENCIA Y LA INVERSIÓN

Documento final de análisis

Coordinación de Relaciones de Gobierno y Asesoría

Julio de 2015



vive digital
Colombia



www.crcom.gov.co

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCcol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCcol](https://www.instagram.com/CRCcol)

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	ANTECEDENTES	4
3	PARTICIPACIÓN SECTORIAL	5
3.1	Consulta pública.	5
3.2	Mesas sectoriales.	8
4	PRINCIPALES TEMÁTICAS ABORDADAS	9
4.1	PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	9
4.1.1	Contratos de servicios	9
4.1.2	Peticiones, quejas y recursos – Mecanismos de atención	11
4.1.3	Deberes del usuario	12
4.1.4	Facturación	12
4.1.5	Compensación	13
4.1.6	Roaming internacional	13
4.1.7	Deber de información	14
4.1.8	Directorio telefónico.....	14
4.1.9	Datos personales, oferta y promociones	14
4.1.10	Cláusula de permanencia mínima servicios fijos	14
4.1.11	Régimen integrado	15
4.1.12	RNE (Registro de Números Excluidos).	15
4.1.13	OMV (Operación Móvil Virtual).....	16
4.1.14	Portabilidad numérica	16
4.2	SERVICIOS POSTALES	17
4.3	CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	18
4.4	DESPLIEGUE Y COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA	18
4.4.1	Instalaciones esenciales:	19
4.4.2	Ofertas Básicas de Interconexión	19
4.5	REPORTES DE INFORMACIÓN	20
4.6	GESTIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN	20
4.7	Otros	21
5	CONCLUSIONES.....	21

SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA PARA PROMOVER LA COMPETENCIA Y LA INVERSIÓN

1 INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tuvo como objetivo principal determinar algunas situaciones regulatorias propias del marco normativo y sobre la gestión de trámites de la CRC que pudieran ser suprimidos o modificados en aras del mejoramiento del mercado de las telecomunicaciones, con el fin de maximizar el bienestar social de los usuarios. Como indicó la CRC en el documento de análisis y consulta publicado previamente¹, la simplificación normativa es un concepto² que apunta a dos grandes objetivos:

1. Preservar la libertad de elegir para los consumidores.
2. Reducir las cargas innecesarias para la industria y los consumidores.

El primer objetivo apunta a generar mejoras en los ambientes de decisión de los consumidores, esto quiere decir, que la información relevante para el consumidor puede ponerse de relieve dependiendo del contexto de decisión, y que esto a su vez, aporta mejores elementos de juicio en la libertad de elección que siempre debe preservar el consumidor. El segundo objetivo está relacionado con las cargas o procedimientos que pueden ser simplificados, en aras de conseguir una interacción más eficiente con proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Los efectos de la simplificación normativa son múltiples, en este sentido, Sunstein³ plantea que la complejidad en la regulación puede tener graves consecuencias no deseadas, incluida la indiferencia, los retrasos y la confusión. Estos efectos negativos tienen la capacidad de socavar importantes objetivos sociales, reduciendo el cumplimiento de las normas o dificultando el que la gente se beneficie de las distintas políticas y programas. Es importante anotar que la simplificación no implica la reducción de funciones a cargo de esta Comisión; el propósito fundamental de la simplificación normativa consiste en mejorar el entendimiento de la regulación y en consecuencia su efectividad.

En este documento se exponen las principales actividades adelantadas por esta Comisión, con la participación de los agentes más representativos del sector, con quienes se generaron espacios de discusión en torno a los mecanismos que pudieran facilitar la adaptación de la regulación, a través de la simplificación normativa. Como resultado de los insumos obtenidos, se procede a analizar los principales asuntos discutidos y se hace un análisis de su estado actual y las perspectivas de optimización en las que trabaja esta Comisión actualmente.

¹ El citado documento puede consultarse en el vínculo:

http://www.comusuarios.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2014/Actividades_Regulatorias/Desregulacion/Documento_AnalisisSimplificacion.pdf

² Para una mirada amplia sobre el concepto de simplificación véase por ejemplo *Simpler: The future of Government*. New York: Simon & Schuster.

³ Sunstein, Cass. *Simple, El futuro del Gobierno*. Editorial Marcial Pons, 2014. Título original: *Simpler: The Future of Government*.

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	Página 3 de 23	
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

2 ANTECEDENTES

Dentro del proyecto de simplificación normativa, la CRC en el mes de abril de 2014 publicó el documento de análisis y consulta denominado "*Simplificación normativa para promover la competencia y la inversión*"⁴, en el cual se abordaron conceptos como el de los aspectos económicos de la simplificación normativa, se analizó desde el punto de vista jurídico el contexto de la iniciativa, se estudió el entorno internacional, se propuso una metodología de trabajo, y se presentó la consulta pública enfocada a evaluar la pertinencia de adelantar un proceso de simplificación normativa a partir de las temáticas planteadas por los agentes del sector y el público en general.

El Objetivo General fue determinar algunas medidas regulatorias propias del marco normativo de la CRC que pudieran ser adaptadas, simplificadas o eliminadas con el fin de maximizar el bienestar social de los usuarios y de esta manera promover la competencia y la inversión en el sector de las comunicaciones. Tal como se indicó en el documento publicado en 2014, esta comisión aplicó la siguiente metodología:

Gráfico 1. Metodología CRC para una reforma Regulatoria con base en la Metodología propuesta OECD



Fuente: CRC con base OECD

⁴ El citado documento puede consultarse en el vínculo:

http://www.comusuarios.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2014/Actividades_Regulatorias/Desregulacion/Documento_AnalisisSimplificacion.pdf

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	Página 4 de 23	
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

La descripción metodológica de esta propuesta, parte de la formulación de los objetivos (punto 1) tanto generales como específicos de la misma, dentro de las herramientas para el cumplimiento de los objetivos (punto 3), se plantean los siguientes derroteros, en el inciso a) que compete al mejoramiento del marco Regulatorio se proponen las siguientes actividades en orden de prioridad:

- I. Consulta al sector en los temas referentes de esta propuesta. Esto es, tanto al sector TIC como al público en general interesado en esta temática⁵.
- II. Simplificación normativa vigente en la CRC. Esto es, revisiones que conduzcan a derogaciones, o modificaciones regulatorias que provienen de la entidad⁶.

Ahora bien, el método de simplificación que está siendo aplicado por esta Comisión, se basa en el trabajo de Siegel-Etskorn. Dicho método de simplificación está basado en los cimientos de la Empatía⁷, Destilación⁸ y la Claridad:

- Empatía: entendimiento de la situación en la cual se encuentran inmersas las empresas y las consecuentes actividades del sector.
- Destilación: eliminar todo lo accesorio que pueda causar confusión y poca claridad en el mensaje que se quiere enviar y concentrarse en los temas fundamentales que competen tanto al sector TIC como a los usuarios.
- Claridad: mejorar la relación con el entorno a través del uso de un lenguaje sencillo y directo, pero ante todo comprensible al público en general.

Como ejemplo de su aplicación en procesos regulatorios, se tiene el proceso de simplificación de contratos, adoptado mediante la Resolución CRC 4625 de 2014, con la cual se adoptó el formato del contrato único de prestación de servicios móviles en modalidad pospago y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad pospago.

3 PARTICIPACIÓN SECTORIAL

3.1 Consulta pública.

La CRC, como primer paso en el estudio de la simplificación normativa invitó a todos aquellos agentes interesados, para que indicaran qué aspectos de la regulación expedida por esta Comisión, en su opinión, podrían ser simplificados, y propusieran mecanismos para tal fin.

La pregunta planteada al sector fue:

⁵ En el capítulo 6 se presenta la consulta al sector y al público en general.

⁶ En el siguiente capítulo sobre las actividades llevadas a cabo por la CRC se describirá con mayor detalle este proceso.

⁷ SIEGEL Alan / Irene Etskorn Simple/ Conquering the crisis of complexity/ 12 New York Books/ First Edition/ Abril 2013. P. 60

⁸ SIEGEL, Op. Cit., p. 78-85

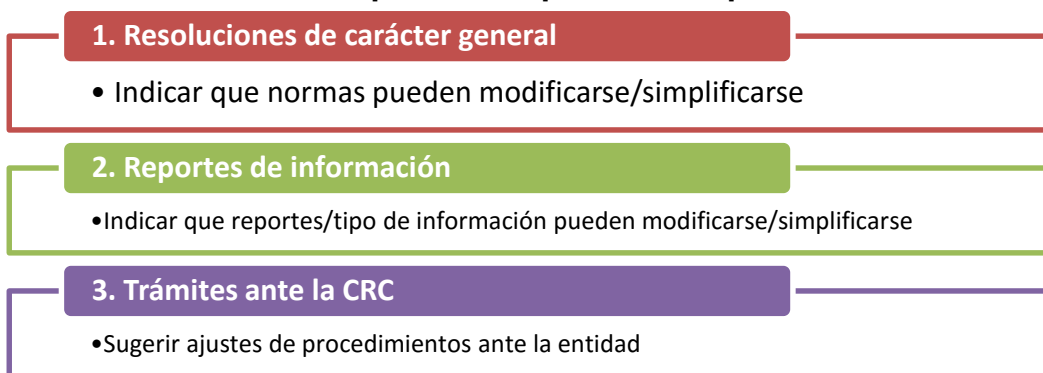
<p>Simplificación Normativa</p>	<p>Cód. Proyecto: 12000-3-5</p>	<p>Página 5 de 23</p>	
	<p>Actualizado: 26/07/15</p>	<p>Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría</p>	<p>Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2</p>
<p>Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015</p>			

¿Qué norma, reporte o trámite, puede ser modificado, simplificado o suprimido por la CRC en aras de favorecer el libre funcionamiento y desarrollo de sus actividades, que repercutan en el nivel de competencia y/o bienestar de los usuarios?

El objetivo central de la consulta fue evaluar la pertinencia de adelantar un proceso de simplificación normativa a partir de las temáticas planteadas por los agentes del sector y el público en general, lo cual refuerza el compromiso de los actores TIC con la Ley, la regulación, los derechos del consumidor y la competencia justa.

Las **áreas generales** abordadas en la consulta se agruparon en tres aspectos, a saber:

Gráfico 2. Aspectos susceptibles de simplificación



Para el caso de los numerales 1 y 2, se propuso que los planteamientos se hicieran a partir de una resolución específica o de un grupo de resoluciones, según los **ejes temáticos** y subtemas asociados, correspondientes a:

- a. **Protección de los Derechos de los Usuarios**
- b. **Calidad del Servicio de Telecomunicaciones**
- c. **Regulación de Mercados y Promoción de la Competencia**
- d. **Despliegue y Compartición de Infraestructura**
- e. **Condiciones de Acceso e Interconexión**
- f. **Desarrollo de Servicios, Contenidos y Aplicaciones**
- g. **Gestión de Recursos de Identificación**
- h. **Otros (Indicar)**

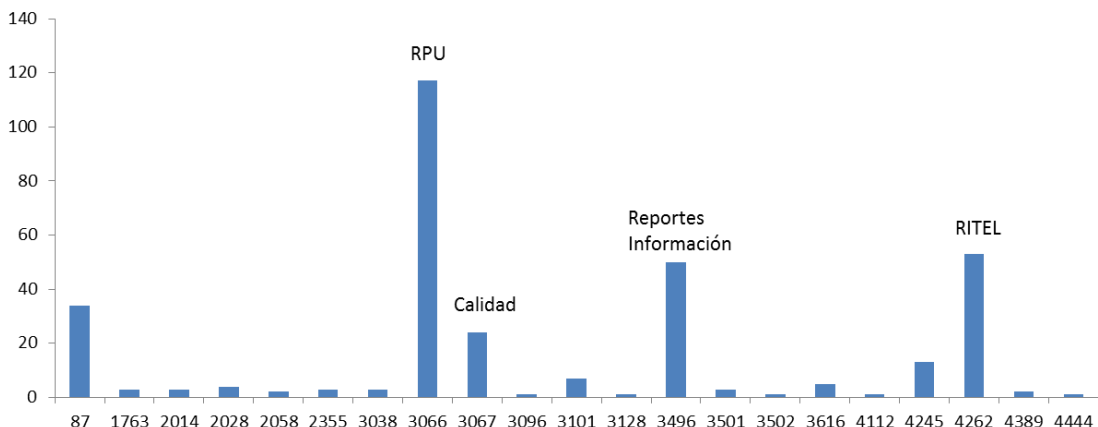
• **Comentarios recibidos a la consulta.**

En el proceso de recepción de comentarios adelantado en el segundo semestre de 2014, se recibieron comentarios de 20 participantes en diferentes temáticas. Los participantes fueron:

✓ ANDESCO	✓ ETB
✓ ANTV	✓ INTERNEXA
✓ ASOMOVIL	✓ TELEFÓNICA
✓ ASOTIC	✓ TELMEX
✓ AVANTEL	✓ TIGO
✓ CLARO	✓ TV AZTECA
✓ DIMONEX	✓ UFF
✓ DIRECTV	✓ UNE
✓ EDATEL	✓ VIRGIN
✓ SERVIENTREGA	✓ CCNT

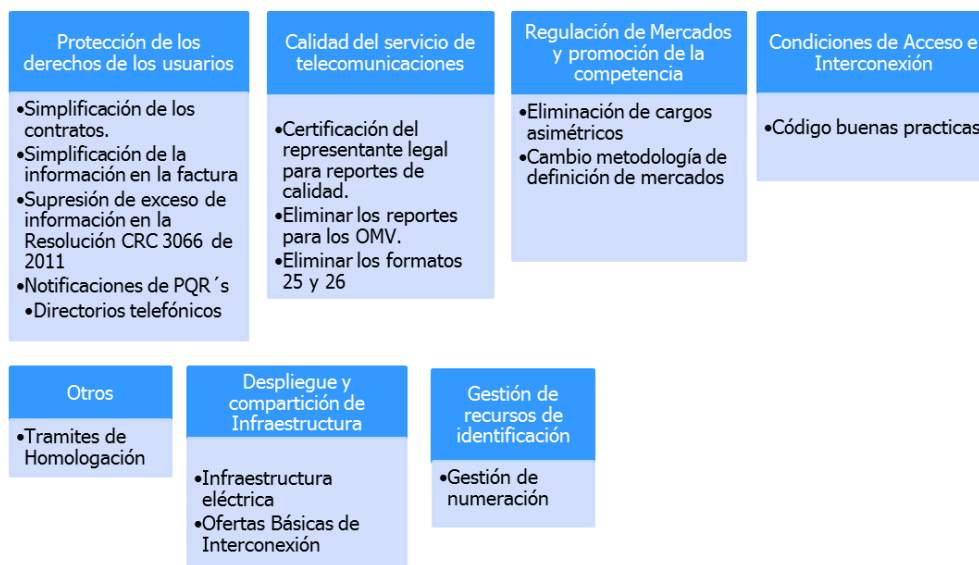
A continuación se presenta una gráfica donde se muestran las resoluciones comentadas y los comentarios que se recibieron para cada una en el desarrollo de la Consulta Pública llevada a cabo en el marco del Proyecto. Adicional a las Resoluciones observadas en el gráfico, también se presentaron comentarios relacionados con normatividad expedida por otras entidades como lo son: Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Autoridad Nacional de Televisión, la Comisión de Regulación de Energía y Gas, entre otros.

Gráfica 3. Total de comentarios recibidos por Resolución
Comentarios Simplificación



De todos los comentarios recibidos, se tomó para el análisis lo correspondiente al tema de simplificación normativa directamente, no aquellos que atienden a comentarios de un proyecto regulatorio específico en curso y cuyo alcance esta fuera del marco del presente análisis. A continuación se muestran los temas comentados en relación con resoluciones de carácter general, diferentes a reportes de información:

Gráfica 4. Temáticas comentarios recibidos



3.2 Mesas sectoriales.

Una vez revisados los comentarios sectoriales y adelantado el análisis interno, se desarrollaron cuatro mesas de discusión, que tuvieron como objetivo entender de primera mano las principales temáticas comentadas en el proceso de participación, a través de un espacio de discusión conjunta que permitiera enriquecer la identificación de aspectos susceptibles de simplificación. Las temáticas se indican a continuación:

Mesa 1: Operadores Postales

- Sesión 1. Simplificación normativa en la protección a usuarios.
- Sesión 2. Simplificación normativa en reportes de información.
- Sesión 3. Simplificación normativa en aspectos técnicos.

Mesa 2: Operadores Móviles

- Sesión 1. Simplificación normativa en la protección a usuarios.
- Sesión 2. Simplificación normativa en aspectos técnicos.
- Sesión 3. Simplificación normativa en reportes de información y regulación de mercados.

<p>Simplificación Normativa</p>	<p>Cód. Proyecto: 12000-3-5</p>	<p>Página 8 de 23</p>	
	<p>Actualizado: 26/07/15</p>	<p>Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría</p>	<p>Fecha revisión:26/07/15 Revisión No. 2</p>
<p>Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015</p>			

Mesa 3: Operadores de Servicios Fijos: Internet y Telefonía

Sesión 1. Simplificación normativa en la protección a usuarios.

Sesión 2. Simplificación normativa en aspectos técnicos.

Sesión 3. Simplificación normativa en reportes de información

Mesa 4: Operadores de Servicios de Televisión

Sesión 1. Simplificación normativa y aspectos técnicos.

Sesión 2. Simplificación normativa en reportes de información.

Estas mesas de trabajo permitieron profundizar en las temáticas planteadas por los participantes en las consultas, quienes explicaron con un mayor grado de detalle sus planteamientos.

En asuntos como protección de usuarios, se abordaron temas como el contrato de servicios, el manejo de información personal y el trámite de peticiones, quejas y recursos. A su vez, el diálogo en torno a la simplificación de los reportes de información permitió a los operadores explicar desde su óptica las condiciones sobre las cuales hoy deben cumplir con los reportes, así como los retos operacionales y la finalidad de los mismos en el marco de las revisiones que adelanta la entidad.

4 PRINCIPALES TEMÁTICAS ABORDADAS

En el presente capítulo se exponen las principales temáticas abordadas tanto en la consulta pública como en las mesas de trabajo adelantadas durante la ejecución del proyecto. Si bien se recibieron comentarios por parte del sector, se agruparon por temáticas específicas en consideración a que muchos de ellos coincidían en sus planteamientos.

Por otra parte, es pertinente recordar que este proyecto tuvo como objetivo general, revisar algunas aspectos de la regulación y trámites ante la CRC que pudieran ser ajustados o simplificados, en aras del mejoramiento del mercado de las telecomunicaciones, con el fin de maximizar el bienestar social de los usuarios. En estricto sentido, éste no es uno de los proyectos regulatorios de carácter general de los que, de acuerdo con el artículo 10 del Decreto 2696 de 2004, deben ser publicados para comentarios; por lo que los comentarios recibidos por los diferentes participantes de las mesas y consulta pública, se analizaron de forma global. Adicionalmente, los comentarios recibidos en el desarrollo de este proyecto, fueron organizados y agrupados para su publicación en la web.

4.1 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

4.1.1 Contratos de servicios

- Tanto en las mesas como en el resultado de las consultas recibidas se abordó el tema de la simplificación de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones. El sector ha propuesto realizar la simplificación del contenido del contrato de prestación de servicios de comunicaciones y promover la utilización de medios electrónicos para la entrega de los mismos, así: suprimir parcialmente la información de que trata la Resolución CRC 3066 de

<p>Simplificación Normativa</p>	<p>Cód. Proyecto: 12000-3-5</p>	<p>Página 9 de 23</p>	
	<p>Actualizado: 26/07/15</p>	<p>Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría</p>	<p>Fecha revisión:26/07/15 Revisión No. 2</p>
<p>Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 15/01/2015</p>			

2011, dejando solo aquellos aspectos claves y relevantes para la prestación del servicio de comunicaciones.

- Se quiere que el contrato contenga la información de interés principal para el usuario. Todo lo relacionado con sus derechos y su defensa ante el proveedor está regulado y se le aplica independientemente de que haya hecho o no lectura de esas normas regulatorias.
- Ahora bien, para los clientes del servicio de Internet, se manifestó por parte del sector, el interés de que solamente exista la posibilidad de acceder a la copia de los contratos en forma virtual y para los de voz sea opcional en medio físico o virtual. Manifiestan que debería hablarse de catálogo de las condiciones en que el proveedor presta el servicio.
- El acuerdo de voluntades se restringe a los servicios contratados, planes y tarifas escogidos por el usuario.

Sobre estos asuntos, resulta pertinente mencionar que esta Comisión ya viene adelantando un trabajo de simplificación de los contratos. El primer paso en este camino se dio con la expedición de la Resolución CRC 4625 de 2014, mediante la cual se establece la adopción del formato del contrato único de prestación de servicios móviles en modalidad postpago y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago.

Esta Comisión adelantó un estudio que involucró a múltiples usuarios de servicios que se prestan por medio de redes móviles, para lo cual contó con el apoyo especializado de expertos en psicología del consumidor, economía del comportamiento, diseño gráfico y comunicación visual, quienes brindaron su acompañamiento en la identificación de características de intercambio entre los usuarios y los proveedores de dicho servicio, así como su relación con el proceso de decisión en la contratación de servicios de comunicaciones. A partir de lo anterior, se evidenció que los contratos de servicios provistos a través de redes móviles, presentaban deficiencias que dificultan al usuario, tanto ejercer todos los derechos que le asisten en virtud de la normatividad vigente, como también comprender y recordar las condiciones allí dispuestas.

Ahora bien, es pertinente mencionar que en los proyectos "*Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones*" y "*Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones*", que hace parte de la Agenda Regulatoria 2015 – 2016⁹, se trabaja actualmente para atender las inquietudes formuladas por el sector. Es importante mencionar que ya se ha dado un paso fundamental hacia la simplificación, en lo que tiene que ver con los servicios móviles. Mediante la Resolución CRC 4625 de 2014, se establece el contrato de prestación de servicios móviles en modalidad postpago y condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago, de forma simplificada.

⁹ El citado documento puede consultarse en el vínculo:
https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2014/Actividades_Regulatorias/Agenda2015/AR2015-2016.pdf

<p>Simplificación Normativa</p>	<p>Cód. Proyecto: 12000-3-5</p>		<p>Página 10 de 23</p>
	<p>Actualizado: 26/07/15</p>	<p>Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría</p>	<p>Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2</p>
<p>Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015</p>			

La segunda fase del proyecto, que pretende simplificar los modelos de los contratos de los servicios fijos de internet, telefonía y televisión, de acuerdo con lo establecido en la Agenda Regulatoria, será publicado para comentarios del sector.

La simplificación contractual busca cambiar la relación del usuario con el proveedor, que generalmente es adversa, convirtiéndola en una relación constructiva y más armónica. El proyecto contribuirá al efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios, aportando claridad y simplicidad a los contratos de prestación de servicios de comunicaciones. De esta forma los usuarios podrán leer, entender y recordar las principales obligaciones que rigen su relación contractual con los proveedores de servicios de comunicaciones.

4.1.2 Peticiones, quejas y recursos – Mecanismos de atención

- En opinión del sector, tener las quejas como primera opción, ha generado que muchos usuarios que realmente requieren otro trámite, acudan a ésta por ser la primera opción, originando reprocesos. Sugieren que los proveedores puedan definir su árbol de IVR (Interactive Voice Response) de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Esto permitirá una mayor flexibilidad y respuesta oportuna a las necesidades de estos.
- El traslado de PQR establece actualmente un plazo de 3 días para verificar y dar traslado al proveedor que corresponda la atención de la PQR, que a su vez debe emitir respuesta sin exceder el término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la PQR presentada por el usuario. En la práctica se reduce el plazo que tiene para emitir respuesta a 12 días hábiles, lo que consideran contraría a lo dispuesto por el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.
- Establecer reglas más simples para el trámite de PQR que incluyan una redacción sencilla de la norma, eliminar el trámite de gestionar el certimail y los costos asociados, además de que no se exija que las respuestas a los clientes sean certificadas, solo que se cuente con los soportes respectivos. Se deben ajustar los mecanismos de notificación a los usuarios para hacerlos más simples y efectivos, por ejemplo al permitir que los usuarios puedan recibir mediante correo electrónico la respuesta a sus peticiones, quejas o reclamos.
- Ajustar la regulación de conformidad a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, lo que implica definir el término para interponer recursos.
- Respecto de los mecanismos de atención establecidos por la regulación, los operadores manifiestan que no hay usuarios que se quejen de que no existen suficientes canales de atención, se deben especificar los casos en que realmente se justifica la asignación del Código Único Numérico (CUN) y ajustar la norma relacionada con la necesidad de tener oficinas físicas para ciertas operaciones como las de los OMV que no las pueden implementar.
- Eliminar la disposición en donde se establece la obligación de contar con oficinas físicas de atención en todas las capitales de departamento en donde se presta el servicio ya que existen

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5		Página 11 de 23
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

otros canales de recepción de PQRS que pueden ser utilizados por todos los usuarios sin importar su ubicación geográfica. Los convenios que propone la resolución pueden generar fallas operativas y de control por lo que puede ser contraproducente para los usuarios.

- En relación con el acceso a PQR a través del número 85432, los operadores manifiestan que con las medidas establecidas por la CRC en este sentido, se generó un incremento desproporcionado en el envío de SMS con la palabra QUEJA, de los cuales los principales motivos de contacto son por razones diferentes a interponer una PQR. Se agrega por parte de los proveedores que existe un porcentaje importante de usuarios que no contestan la llamada que realiza el operador, un gran número de usuarios se comunican para obtener información general y asesoría, y otro significativo grupo sólo envían el SMS para probar el funcionamiento del canal. En conclusión, según se manifestó en las mesas, existe un gran desconocimiento por parte de los usuarios, respecto del uso de este mecanismo de atención.

La totalidad de estas inquietudes están siendo consideradas en el proyecto de "*Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones*", que hace parte de la Agenda Regulatoria 2015 – 2016. Uno de los objetivos principales de la revisión del régimen es que se construya una relación entre proveedores y usuarios basada en el entendimiento de los derechos y deberes de cada uno, de manera que se logre una relación armónica entre las partes y por este camino se desplace la relación adversa que se basa en la queja. En lo que se refiere a los tiempos de atención a los derechos de petición que son trasladados, el principal análisis que se adelanta se basa en la no afectación del usuario, de manera que adicionar tiempo a un plazo legal no resulta posible. En este sentido la regulación debe ser concordante con lo que en esta materia establece la ley.

4.1.3 Deberes del usuario

- Algunos operadores, han solicitado incluir dentro de la regulación, normatividad que establezca deberes concretos que estos deben cumplir en aras de garantizar un mejor servicio, por ejemplo en el reporte de posibles fraudes, el cuidado que deben tener con los equipos dejados en los predios de los usuarios, entre otras posibilidades.

Al respecto es de anotar que estas inquietudes serán analizadas dentro del desarrollo del proyecto de "*Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones*", así como en el proyecto de "*Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones*".

4.1.4 Facturación

Junto con el contrato de prestación de servicios, la factura se convierte en un mecanismo de gran importancia para la interacción entre el usuario y el proveedor.

- Durante las mesas de trabajo realizadas con el sector y con base en los comentarios recibidos, se evidencia la solicitud de revisar la información que de acuerdo con el *Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones* se debe incluir

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	Página 12 de 23	
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

en la factura, con el objetivo de facilitar el entendimiento de su contenido por parte del usuario.

- En consideración a que algunos operadores ya han adelantado procesos de diseño de su facturación para hacerla más amable con el usuario, proponen el establecimiento de pautas pero no de esquemas definidos. Este asunto será analizado en el marco del proyecto "Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones" que hace parte de la Agenda Regulatoria 2015 – 2016.

Finalmente, en lo que tiene que ver con la masificación del uso de medios electrónicos para acceder a la factura, existen beneficios que estos mecanismos aportan tanto para los usuarios como para el medio ambiente por efecto del uso de papel. Sin embargo, se hace necesario conservar la opción de entrega física, en consideración a que una parte de los usuarios no tienen acceso a mecanismos electrónicos para consultar la factura. En este sentido, el artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en su literal u, señala que es un derecho de los usuarios, recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido, esto es, papel o medio electrónico, para que cuente con el tiempo suficiente para pagarla. Se hace mención a este derecho para enfatizar que es el usuario quien tiene el derecho a elegir el medio a través del cual desea recibir su factura.

4.1.5 Compensación

En opinión de algunos proveedores la fórmula actual de compensación supone un sobrecosto, indicando además que la compensación comporta una sanción. Al respecto es de mencionar que este tema ya fue discutido dentro del desarrollo del proyecto "Alternativas de compensación por calidad deficiente en comunicaciones de voz a través de redes móviles".

En este sentido, el mecanismo de compensación es objeto actualmente de constante seguimiento y revisión por parte de la CRC, con base en la información que es reportada por los proveedores. En los análisis que se lleven a cabo se estudiará la pertinencia o no de realizar ajustes a la regulación.

4.1.6 Roaming internacional

- Referente a la obligación de envío de notificaciones de consumo a los usuarios en tiempo real, que a menudo no es posible técnicamente: en la ausencia de acuerdo con el operador extranjero, se utiliza un broker de roaming, lo que implica que la tarificación tarda unas horas. Sugieren eliminar esta obligación o modificarla incluyendo un plazo para el envío de las notificaciones (permitiendo la agregación y el cálculo del consumo a facturar).

En consideración al corto tiempo en el cual se ha venido ejecutando las disposiciones recientes sobre roaming internacional, esta Comisión ha definido dentro de la agenda regulatoria 2015-2016, la necesidad de realizar seguimiento a las condiciones sobre el Roaming Internacional. Con base en el resultado de este proceso se establecerán los ajustes que resulten pertinentes a la regulación.

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	Página 13 de 23	
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

4.1.7 Deber de información

En lo relativo al deber de información, se han recibido comentarios por parte de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, en el sentido de que actualmente existen múltiples medios de información al usuario. Los participantes en las mesas adelantadas por esta Comisión, indicaron que con ocasión de la regulación se está enviando todo el tiempo mensajes al usuario para que se queje. Se sugiere definir cuál es la información de mayor valor y relevancia para el usuario, atendiendo el principio de proporcionalidad.

Actualmente bajo el proyecto de *"Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones"* se trabaja en modificar en cuanto su estructura y contenido el concepto del deber de información, para pasar de una información de base escasa para los usuarios a una información de base adecuada, que se pueda entender y recordar. Esto contribuirá a un efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios y la toma de decisiones que atienda a sus necesidades.

4.1.8 Directorio telefónico

Manifiestan los participantes de las mesas la posibilidad de eliminar el directorio telefónico residencial, en tanto hoy las líneas fijas disminuyen y además no se exige de las líneas de telefonía móvil. Estas inquietudes están siendo tenidas en cuenta en la *"Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones"*.

4.1.9 Datos personales, oferta y promociones

En opinión de los participantes de las mesas y la consulta, los temas atinentes al manejo de información personal, seguridad de datos, reporte ante entidades que manejan o administran bancos de datos y tiempo de permanencia de los reportes ante esas entidades, ha sido incluido en legislación que aborda el tema de manera completa. En este sentido corresponde a esta Comisión armonizar su regulación de manera que sea concordante con la legislación, concretamente en lo que respecta a las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

En línea con lo anterior, asuntos como promociones y ofertas son temas abordados y regulados por el Estatuto del Consumidor, respecto del cual se debe armonizar igualmente la regulación.

Inquietudes como las planteadas en los párrafos anteriores están siendo revisadas por el proyecto de *"Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones"*, el cual hace parte de la agenda regulatoria 2015-2016.

4.1.10 Cláusula de permanencia mínima servicios fijos

Se ha dicho en las mesas y en las comunicaciones recibidas que, de la misma forma en que esta Comisión reguló las cláusulas de permanencia mínima en relación a la prestación del servicio de telefonía móvil, se hace necesario revisar lo concerniente al servicio de televisión por suscripción, más

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5		Página 14 de 23
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

aún cuando, en muchos casos, los equipos empleados para el disfrute de dicho servicio no son propiedad del usuario sino del operador.

Sobre este asunto en particular es pertinente mencionar que, de acuerdo con la agenda regulatoria 2014-2015, bajo el proyecto "*Cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos*", se revisan las actuales condiciones regulatorias que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de comunicaciones para suscribir cláusulas de permanencia mínima en contratos de prestación de servicios fijos (telefonía local, acceso fijo a Internet y televisión por suscripción), así como el impacto de las mismas en el usuario con el fin de fijar, de ser necesario, modificaciones regulatorias.

4.1.11 Régimen integrado

Una de las solicitudes generales de las mesas y consultas es la necesidad de que exista un régimen integrado de servicios de comunicaciones incluyendo a los usuarios del servicio de televisión por suscripción. Respecto de esta solicitud en concreto, el Proyecto "*Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones*", tiene el propósito de modificar en cuanto a su estructura y contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, de manera que se adopte un régimen convergente que atienda a las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión; y que a partir de criterios de simplicidad y claridad permita el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y los operadores, genere medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortalezca así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre armonizado con la normatividad vigente.

4.1.12 RNE (Registro de Números Excluidos).

Los proveedores de redes y servicios de comunicaciones participantes del proceso de simplificación sugieren la realización de algunas modificaciones a la normatividad del RNE de la siguiente forma:

- (i) Debe habilitarse un código corto donde los usuarios para inscribirse envíen "registro" y para salir del RNE envíen "salir". El operador móvil debe enviar estos estados a la CRC y la CRC debe actualizar el RNE.
- (ii) Si un usuario de un operador móvil se inscribe en el RNE y ese usuario se va del operador móvil, se propone que la línea se puede reciclar y volverse a usar la numeración para otro usuario. El RNE debe actualizarse con estos eventos y eliminar de su base de datos el número móvil que se recicló por parte del operador móvil.
- (iii) El operador enviará el listado de número móviles reciclados y el RNE se deberá actualizar con ésta información por parte de la CRC.

Se sugiere adicionalmente automatizar el registro del RNE ya que la confrontación y actualización permanente es muy dispendiosa.

Es de mencionar que la CRC ha modificado el proceso de registro eliminando la obligatoriedad en algunos campos, lo que permite facilitar el proceso de registro y la actualización del mismo. De igual

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	Página 15 de 23	
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

forma fueron transmitidas a MINTIC las inquietudes en torno a la automatización de este proceso de reporte, ya que este se está realizando manualmente. Por otra parte, resulta pertinente mencionar, de manera preliminar, que la propuesta de habilitar un código corto donde los usuarios para inscribirse envíen "registro" y para salir del RNE envíen "salir", en lugar de simplificar el procedimiento tiende a hacerlo más complejo. Se identifica como el uso de SMS para dejar de recibir este mismo tipo de mensajes resulta contradictorio, además de aumentar la carga para el sector en términos de divulgación de un mecanismo como el propuesto, lo que va en contravía de la solicitud anterior de disminuir el uso de mensajes de información.

4.1.13 OMV (Operación Móvil Virtual).

- Con ocasión de las mesas y la consulta adelantada por esta Comisión, se hizo referencia a eventos como la información del saldo, que de acuerdo con lo solicitado por los OMV, requiere de alternativas de información a los usuarios, diferentes a incluirla en el mensaje. Según lo manifestado por algunos operadores móviles virtuales, para ellos es técnicamente imposible dar el valor del saldo en el SMS a enviar luego de las recargas.
- En ese mismo sentido, manifiestan algunos proveedores que no teniendo redes los OMV, no les debe ser aplicable el concepto de responsabilidad por indisponibilidad de la red como causa de un daño imputable al OMV. Debería existir una norma que obligue a los operadores de red a responder de manera automática frente al OMV para que este pueda responder de manera inmediata frente a sus usuarios.
- Manifestaron los OMV que no pueden beneficiarse de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional dado que la Resolución 4112 de 2013 los excluye.

Planteamientos como los recientemente expuestos serán considerados dentro del *proyecto "Marco regulatorio integral para OMV"*, así como en el de *"Revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones"*, los cuales hace parte de la Agenda Regulatoria 2015-2016. Especialmente el primer proyecto que fue publicado a comentarios en junio de 2015, se busca revisar las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones en la modalidad de operación móvil virtual, con el fin de proponer medidas regulatorias que promuevan su desarrollo y la competencia en los mercados de comunicaciones móviles.

4.1.14 Portabilidad numérica

- La actual regulación no establece un tiempo mínimo para solicitar otra portabilidad, condición que es aprovechada por algunos usuarios para tomar ventaja de las ofertas de cada operador y cambiarse nuevamente generándose un carrusel. Se sugiere modificar la actual regulación en aras de contemplar un tiempo mínimo entre solicitudes de portabilidad, teniendo en cuenta ejemplos como en Chile, en donde entre cada solicitud debe haber al menos 90 días calendario para realizarse una nueva portación según la regulación de ese país.

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5		Página 16 de 23
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Se solicita incluir tiempos de respuesta máximos no sólo para atender las solicitudes de portabilidad sino también para solucionar las fallas técnicas que puedan presentarse en la implementación de la misma, tales como servicios/numeración no reconocidos una vez el cliente se ha portado.
- Modificar la actual regulación para adicionar un artículo que establezca los tiempos de respuesta entre los operadores, cuando por procesos automáticos el sistema presente inconvenientes que limiten los servicios de comunicaciones en los números portados.

Por otra parte, el mensaje regulado dice actualmente: "Llamada transferida a (nombre del proveedor receptor)". Actualmente cuando se despliega el mensaje regulado, algunos usuarios lo están confundiendo con el mensaje de "llamada transferida al buzón de mensajes". Esto genera inconformismo de parte del usuario portado. Se sugiere el cambio de este mensaje de voz por un tono de espera diferente al de una llamada normal o cambiar el mensaje por "llamando a (nombre del proveedor receptor)".

- Se debería simplificar el proceso de portabilidad.

Los comentarios se analizarán dentro de la revisión integral del Régimen de Protección al Usuario, para determinar si proceden o no según la valoración que se adelante.

Por otro lado, es conveniente mencionar que, está en curso el proyecto de "Portabilidad numérica fija", en el cual se busca a partir del análisis de viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, establecer condiciones asociadas a la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija.

4.2 SERVICIOS POSTALES

- Las empresas que ofrecen servicios postales han manifestado una inquietud correspondiente a la sanción por la pérdida o falta de entrega correspondiente al doble del valor de la tarifa pagada por la prestación del servicio que incluye la regulación. En este sentido, la expresión "más el valor del giro", de acuerdo con los prestadores de estos servicios, no obedece al sentido de la disposición, teniendo en cuenta que la entrega de los recursos respeta la naturaleza propia de la operación, la cual se asimila al Contrato de transporte.
- Adicionalmente se plantea: (i) ¿Es procedente la eliminación de la información asociada a las operaciones postales de pago de las bases de datos del operador o tercero colaborador? b) Teniendo en cuenta el carácter público del servicio prestado y que la información asociada a los mismos, es requerida por autoridades judiciales de manera constante, ¿se debe proceder a eliminar la información cuando su titular lo solicite? o por el contrato ¿existe el deber de mantenimiento y protección de la misma?

Ante la necesidad de optimizar la regulación existente vinculada a los servicios postales, y teniendo en cuenta las inquietudes planteadas, esta Comisión ha decidido emprender el proyecto denominado

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	Página 17 de 23	
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

"Revisión integral del RPU de servicios postales", mediante el cual se pretende modificar en cuanto a su estructura y contenido el RPU de servicios postales, teniendo en cuenta que debe ser de fácil comprensión y aplicación por parte de los usuarios y debe estar armonizado con la normatividad vigente. Adicionalmente, se trabaja actualmente en los proyectos de "Revisión tarifas servicios postales de pago", cuyo objetivo es realizar un análisis de las tarifas actuales de servicios postales de pago y establecer, de ser necesario, medidas regulatorias y se tiene previsto adelantar el proyecto de "Revisión del régimen de calidad en servicios postales", el cual tiene el propósito de evaluar las condiciones de calidad ofrecidas por los operadores postales a sus usuarios, a fin de determinar posibles modificaciones sobre el régimen vigente en esta materia, contribuyendo al desarrollo del comercio electrónico en Colombia.

4.3 CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

El pronunciamiento por parte de los proveedores en este aspecto ha sido amplio. Comentarios desde eliminar todas las condiciones de calidad hasta modificar algunos parámetros de medición y unos indicadores.

Este tema ha sido discutido en varios espacios dispuestos por la CRC en el 2014, y si bien hay un proyecto general en curso para el año 2015, es de indicar que el pasado 8 de abril de 2015 fue aprobada la modificación de indicadores de calidad para servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes móviles mediante Resolución CRC 4734 de 2015. Dentro de los análisis y desarrollo de este proyecto tanto los comentarios allegados motivo de la consulta hecha en el proyecto de simplificación normativa, como lo discutido en las mesas técnicas realizadas, fueron tenidos en cuenta.

De manera específica, el proyecto de "Revisión integral del régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones" incluidos voz, datos y SMS, previsto para expedirse el cuarto trimestre del año 2015, tiene como objetivo revisar los indicadores y las obligaciones regulatorias en materia de calidad del servicio que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, así como evaluar modelos de medición de calidad basados en la experiencia del usuario, con el fin de identificar e implementar medidas regulatorias que incentiven la mejora continua de la calidad en todos los servicios de comunicaciones. Dentro de esta revisión integral del régimen, se tendrán en cuenta los análisis que se realicen y los comentarios allegados dentro del proceso de discusión a adelantar.

4.4 DESPLIEGUE Y COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA

- En el tema relacionado con compartición de infraestructura principalmente se presentan problemas en relación con los permisos por parte de las entidades territoriales para el despliegue de infraestructura para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles, dado que cada municipio tiene su propio Plan de Ordenamiento Territorial.

Al respecto vale la pena recordar que la CRC en trabajo conjunto con la ANE y el Ministerio de TIC elaboró el Código de Buenas Prácticas para el Despliegue de Redes de Telecomunicaciones, el cual fue publicado en conjunto con la Circular CRC 108 de 2013. En este código, se definieron las condiciones

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5		Página 18 de 23
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

técnicas que se requieren para la instalación de nueva infraestructura bajo el objetivo de ampliación de cobertura o prestación de nuevos servicios de comunicaciones, la metodología que está asociada a la verificación de los límites de exposición a los campos electromagnéticos – CEM- y se determinó de manera general la forma en que los diferentes proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán realizar el respectivo trámite de solicitud de autorización para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones y las obligaciones asociadas a dicho trámite.

En este punto es de mencionar que los comentarios allegados serán analizados a la luz de las tareas encomendadas a la CRC en el marco de la Ley 1753 de 2015, artículo 193, a fin de conseguir un despliegue de infraestructura que permita mejorar la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Por otro lado, se presentaron varios comentarios relacionados con el RITEL y la Resolución CRC 4262 de 2013. Los comentarios presentados más que tener una tendencia de simplificación se refieren a temas puntuales como compartición de responsabilidad entre la copropiedad y los proveedores al momentos de fallas en la prestación de servicio y especificidades técnicas que ya fueron discutidas dentro de los ajustes que culminaron con la expedición de las Resoluciones CRC 4639 de 2014 y 4741 de 2015.

Es de mencionar que todo lo relacionado con compartición de infraestructura de telecomunicaciones, dentro de lo que se encuentra la compartición de infraestructura eléctrica, está siendo analizado en el marco del proyecto regulatorio "*Compartición de infraestructura para TV radiodifundida y revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos de redes TIC*" en el cual ya se tienen identificados estos temas (Despliegue de infraestructura y compartición de infraestructura eléctrica) manifestados por los operadores. Este proyecto se dividió en dos partes i) compartición de infraestructura para televisión radiodifundida; y ii) Compartición de infraestructura TIC, los cuales ya están contemplados en la agenda regulatoria 2015-2016 de la CRC.

4.4.1 Instalaciones esenciales:

En lo relacionado a la instalación de facturación y recaudo los Proveedores manifiestan que se debería realizar una actualización anual de la tarifa y que adicionalmente el valor del servicio de gestión operativa de reclamos no se encuentre sujeto al número de facturas, sino a la cantidad de reclamos atendidos. En este caso no se tiene contemplado realizar una revisión de la instalación esencial de facturación y recaudo dado que no se evidencian problemas con la prestación de dicha instalación esencial.

4.4.2 Ofertas Básicas de Interconexión

Dentro de la mesa técnica algunos PRST manifestaron que había demora en las aprobaciones de las OBI y por consiguiente en ocasiones se presentaban problemas para realizar los acuerdos de interconexión. En este sentido, solicitaron que se establezcan tiempos fijos de revisión para las ofertas Básicas de Interconexión por parte de la CRC. Por otro lado, manifestaron que el formato de la OBI no es amigable y que dicho formato no permite incluir información completa y suficiente.

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5		Página 19 de 23
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión:26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Dado lo anterior, dentro del proyecto de compartición de infraestructura se revisará la pertinencia de adelantar la actualización del formato de manera que se facilite realizar las ofertas y sus respectivas actualizaciones al momento de presentarse cambios.

4.5 REPORTES DE INFORMACIÓN

Dentro de las diferentes etapas de discusión que se han presentado a lo largo del proyecto de Simplificación Normativa, el tema relacionado con los reportes de información es una preocupación recurrente, debido a que a juicio de algunos proveedores del sector no es claro el por qué se debe reportar alguna información; por qué se pide información similar en más de un formato; la cantidad de formatos que tienen que reportar; la carga operativa que representa reportar a diferentes entidades información similar, y finalmente que en ocasiones la herramienta definida para realizar el reporte no tiene la robustez necesaria para cargar la información. Así mismo, solicitan que se modifique la periodicidad de los reportes de información y aumenten los plazos para la remisión de los mismos.

Al respecto, es de mencionar que este tema ya había sido evidenciado por la Comisión y por tal motivo se está desarrollando un proyecto denominado "*Actualización de los regímenes de reporte de información*" cuyo objetivo es revisar los diferentes reportes de información establecidos por la CRC, para efectos de incluir la información necesaria y adecuar formatos a las actuales condiciones de mercado y posteriormente establecer mecanismos de control efectivos sobre la calidad y oportunidad de la información. En este sentido, se ha venido trabajando con el equipo que se encuentra desarrollando el proyecto de actualización, y se han adelantado mesas de trabajo adicionales en el año 2015 con los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, donde se ha resaltado que la unificación de formatos no representa una simplificación sino por el contrario mayor carga operativa.

Es así como todo lo relacionado con simplificación de formatos se verá reflejado en el proyecto mencionado, el cual finalizará dentro de la ejecución de la Agenda Regulatoria 2015-2016 en el cual se busca generar un marco claro, único y con plazos acordes, tanto a las necesidades de información de la entidad, como a la carga operativa que representa para las empresas.

4.6 GESTIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN

En este aspecto, los operadores solicitan a la Comisión reducir los criterios de asignación de recurso numérico en los casos donde al Proveedor haya sido asignatario de numeración en una zona determinada.

También solicitan que los OMV puedan requerir numeración para uso propio y que no dependan del Host, ya que en el momento de cancelar el acuerdo con el Host y realizar un acuerdo con un Host nuevo no podrían llevarse esta numeración. Al respecto, se recuerda que actualmente el OMV puede realizar directamente la solicitud de numeración y en ese caso acarrearía las obligaciones que la asignación del recurso representa.

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5		Página 20 de 23
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Por otro lado, se considera necesario realizar una actualización de la normatividad correspondiente a gestión de recursos de numeración dado que la situación actual del mercado no es la misma que se presentaba al momento de expedir la Resolución CRT 2028 de 2008¹⁰.

Vale la pena mencionar que en el 2014 la CRC realizó el estudio de "Revisión de condiciones de administración de recursos de identificación" orientado a obtener un diagnóstico de la forma en que se administran dichos recursos, donde se identificó entre otras que se debe realizar una revisión a la gestión de numeración y realizar un régimen integral unificado de administración de recursos de identificación, el cual está en estudio para modificar y agregar lo pertinente.

4.7 Otros

Dentro de otros temas, como se indicó anteriormente, se recibieron comentarios relacionados con normatividad de otras entidades como se muestra a continuación:

Leyes	•LEY 1341
Decretos	•Decreto 2870 de 2007
	•Resolución MINTIC 781 de 2013
ANTV	•Acuerdo 10
	•Anexo Técnico Acuerdo 10 de 2006
	•Art 8 Resolución 045 de 2012 Art 4 párrafo 2 Resolución ANTV 045 de 2012 Art 7 Resolución ANTV 045 Art 27 Acuerdo 011 de 2006 Art 10, 12, 14, 16 y 22 de la Resolución 433 de 2013.
SIC	•Circular 108 de 2013
	•Circular Única
	•SIC 011 2001
	•SIC 102 2012

Al respecto es de mencionar que si bien esta normatividad es ajena a la CRC, actualmente se están realizando esfuerzos en particular con la ANTV y la SIC a través de reuniones que permitan acotar temas relacionados con los reportes de información que se deben reportar a las diferentes entidades y trámites de usuarios, siendo temáticas de gran relevancia, de manera que se pueda contar con disposiciones claras y en la medida de lo posible simplificadas.

5 CONCLUSIONES

¹⁰ "Por la cual se expiden las reglas para la gestión, uso, asignación y recuperación del recurso de numeración y se dictan otras disposiciones"

Según lo expuesto por Siegel y Etzkorn¹¹, la simplificación del entorno al cual se somete a los consumidores es un ejercicio fundamental para garantizar la materialización de los objetivos de las políticas, en nuestro caso el de la regulación. Es así como en el año 2014, el proyecto de Simplificación Normativa planteó el objetivo de realizar una revisión integral del marco regulatorio en el país en aras de determinar qué medidas regulatorias propias del marco normativo de la CRC podían ser adaptadas, simplificadas o eliminadas con el fin de maximizar el bienestar social de los usuarios.

De acuerdo con el ejercicio adelantado, tal como se expuso en las secciones precedentes, esta Comisión resalta el interés y colaboración de las empresas reguladas para presentar sus sugerencias y apreciaciones en el ejercicio desarrollado, lo cual es un insumo fundamental para el trabajo que la CRC viene adelantando. Esta Comisión, como lo manifiesta Sunstein¹², ha optado, en los casos en que es posible, por una mayor simplicidad sin llegar a reducir sustancialmente sus funciones actuales, lo cual puede ser mucho más efectivo, mucho menos confuso, muchísimo menos contraproducente y de mucha ayuda. Bajo este contexto, se han usado los principios de la economía del comportamiento que, como menciona Ariely, se orientan a mejorar la comprensión de la regulación y las determinaciones que se adoptan con base en ella, *"En última instancia, ése es el objetivo de la economía del comportamiento: comprender las fuerzas ocultas que determinan nuestras decisiones, en muchos contextos distintos, y encontrar soluciones a problemas comunes que afectan a nuestra vida personal, profesional y pública"*¹³.

Como ejemplo particular se evidencia que la CRC ha avanzado en procesos de simplificación que se han materializado en decisiones como la Resolución CRC 4625 de 2014, mediante la cual se estableció la adopción del formato del contrato único de prestación de servicios móviles en modalidad pospago y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago. En esta misma línea, basados en teorías de simplificación se avanza en la revisión del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, con el propósito de lograr una relación armónica en la interacción entre usuarios y proveedores, que permita un efectivo ejercicio de los derechos por parte de los usuarios, estableciendo un régimen convergente que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión.

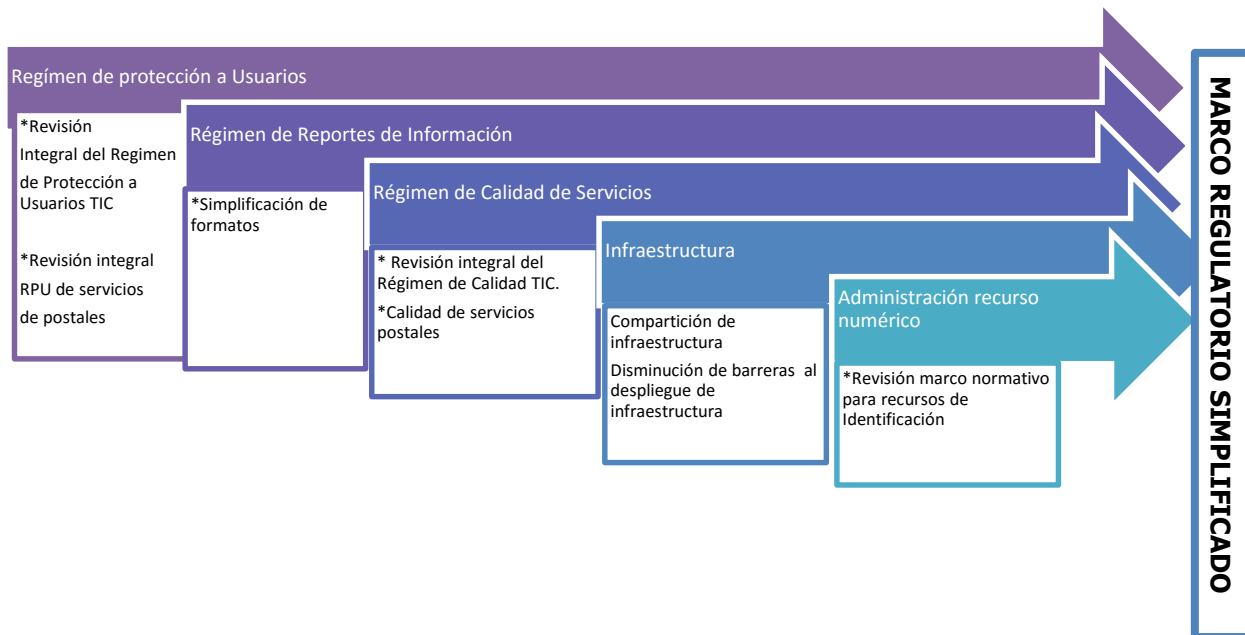
Ahora bien, en el desarrollo del proyecto y dentro de las etapas de discusión mencionadas a lo largo del documento, se identificó que los temas de mayor relevancia según lo expuesto por los proveedores ya se encontraban siendo objeto de estudio específico dentro de los proyectos regulatorios que está llevando a cabo la CRC a partir de lo definido en su Agenda Regulatoria; por tal motivo la CRC consideró pertinente que la información recopilada dentro de las etapas de discusión fuera remitida a los respectivos procesos para que fuera tenida en cuenta en el desarrollo de cada proyecto. A continuación se ilustran los temas y áreas que están siendo desarrollados por la CRC, en los cuales se incorpora un enfoque de simplificación que contribuya a las condiciones del sector:

¹² Sunstein, Cass. *Simple, El futuro del Gobierno*. Editorial Marcial Pons, 2014. Título original: *Simpler: The Future of Government*. Pág 22.

¹³ ARIELY, Dan. *"Las ventajas del deseo"*. Título original *"The upside of irrationality"*. Primera Edición: marzo de 2011, Editorial Ariel. Pág. 9.

Simplificación Normativa	Cód. Proyecto: 12000-3-5	Página 22 de 23	
	Actualizado: 26/07/15	Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría	Fecha revisión: 26/07/15 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Gráfico 5 Resumen de proyectos regulatorios que incluyen aspectos de simplificación normativa



A partir de lo antes expuesto, se puede concluir que el enfoque de la CRC ha dado un giro, orientándose por no generar cargas innecesarias a los operadores, beneficiando a los usuarios y en consecuencia, facilitando el desarrollo de las funciones de la CRC y de las entidades de vigilancia y control, lo cual se puede evidenciar en proyectos como simplificación de contratos, la actualización del régimen de reportes de información, el proyecto de compilación normativa o el de revisión integral del régimen calidad, en los que se busca facilitar el entendimiento y la recordación de la regulación, propendiendo por un cumplimiento más efectivo de la misma.

<p>Simplificación Normativa</p>	<p>Cód. Proyecto: 12000-3-5</p>	<p>Página 23 de 23</p>	
	<p>Actualizado: 26/07/15</p>	<p>Revisado por: Relaciones de Gobierno y Asesoría</p>	<p>Fecha revisión:26/07/15 Revisión No. 2</p>
<p>Formato aprobado por: Coord. Relaciones Internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 15/01/2015</p>			