



Bogotá D.C., 25 noviembre de 2019.

Doctora
ZOILA VARGAS MESA
Directora Ejecutiva
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59 A Bis No. 5 – 53
Edificio Link Siete Setenta Piso 9
La ciudad

Asunto: Comentarios borrador Agenda Regulatoria 2020 – 2021

Respetada doctora Vargas:

De conformidad con el ejercicio de priorización para los estudios y proyectos adelantado por la CRC para la agenda regulatoria 2020, desde COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP., UNE TELECOMUNICACIONES S.A. y EDATEL S.A. ESP. - En adelante TIGO, como proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, exponemos a continuación nuestros comentarios a las iniciativas plasmadas y otros temas adicionales que consideramos relevantes para que sean contemplados al momento de expedir la Agenda Regulatoria 2020 – 2021.

Iniciativas Regulatorias planteadas por la CRC

1. Compartición de Infraestructura de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones

Apoyamos la iniciativa de la CRC con el fin de actualizar los valores que deben asumir los PRST en la compartición de infraestructura con otros sectores, puesto que como se mencionó en las mesas de trabajo organizadas por la CRC, existen variaciones en la interpretación de lo establecido en la regulación actual por parte de las empresas de energía. Adicionalmente, la regulación vigente lleva más de 5 años sin ser revisada y resulta oportuno su revisión para equiparar las cargas, de tal forma que tanto el sector de telecomunicaciones como el sector de energía se vean beneficiados.

Ahora bien, debido a que el tiempo otorgado es muy corto para expedir una Resolución definitiva, solicitamos a la CRC valore con el máximo nivel de detalle todos los comentarios obtenidos en las mesas de trabajo y realice el Análisis de Impacto Normativo adecuado, con el fin de no sobrecargar alguno de los sectores con obligaciones indirectas; como puede entreverse, ocurrirá con la obligación de realizar un inventario de las instalaciones actuales desglosadas por materiales y otras variables. Experiencia previa, ha dado cuenta de impactos financieros y operativos desfavorables para el sector de las telecomunicaciones, al emitirse marcos regulatorios con periodos



de tiempo limitados para análisis, discusión y retroalimentación por parte de los stakeholders, tal como ocurrió con la expedición de las medidas para el control de hurto de celulares. Por lo tanto, esperamos que la decisión que se tome respecto a los topes y las variaciones de las fórmulas, no impacte de una manera negativa el desarrollo del sector, imponiendo costos adicionales que a la fecha no se asumen en las negociaciones con las empresas de energía.

En este caso sería importante que la CRC se tomara un tiempo adicional de análisis de esta normativa, porque es de la mayor importancia y una decisión apresurada podría conducir a que se impacte financieramente el sector de telecomunicaciones, cuestión totalmente contraria al interés de la ley 1978 de 2019, que otorgo la facultad de definición a la CRC de estos valores

2. Estudio de condiciones regulatorias para favorecer la adopción 5G

Es de vital importancia adelantar estudios para identificar las mejores condiciones en que los operadores del sector de telecomunicaciones pueden implementar nuevas tecnologías como es el caso de 5G y pueden disponer de estas para apalancar el desarrollo de la economía digital en el país.

Desde TIGO, consideramos relevante que la CRC apoye decididamente la implementación de tecnologías modernas, como 5G, desregulando las tecnologías que van perdiendo participación en el mercado como es el caso de 2G y 3G, de tal forma que en el corto plazo se puedan desmontar sin mayores contratiempos. Con esto, los costos que se asumirían manteniendo las tecnologías legadas, puedan ser direccionados en adelantos o pruebas para la adopción de las nuevas como 5G. De esta manera así los operadores podrán generar eficiencia en el gasto e inversión y podrán acelerar la implementación de nuevas tecnologías.

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

En cuanto a la implementación de medidas para cambios de numeración en las redes de telefonía fija, desde TIGO reiteramos que dar cumplimiento a lo establecido en la resolución CRC 5826 de 2019 en las fechas establecidas por la CRC, en la práctica resulta inviable, al existir situaciones que ponen en riesgo la implementación de la estrategia. Las situaciones hasta ahora previstas se describen a continuación:

- Altos tiempos en procesos de compra, nacionalización y entrega de los equipos requeridos para el cumplimiento de las obligaciones.
- Dependencia con otros proyectos, requeridos para mantener el servicio de voz fija y móvil en condiciones óptimas de operabilidad para los usuarios.

- La complejidad de la red derivada de la integración de redes TDM y NGN de las distintas operaciones, hace más compleja cualquier intervención que tenga impacto en las plataformas destinadas a la prestación de los servicios.
- Migración de clientes que se verán impactados con los cambios técnicos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones, esta migración implica procesos largos y complejos.

Así mismo, se debe garantizar que todos los usuarios especialmente los empresariales que cuentan con sistemas de telefonía, estén preparados para soportar en sus equipos el cambio exigido por la resolución, y que en caso de no soportarlo estén en la capacidad técnica y económica para realizar una nueva inversión en su infraestructura. Para poder desarrollar el proceso se requiere la realización de validaciones y homologaciones de equipos con cada cliente, lo que implica conocimiento de múltiples tecnologías que incluso el cliente, en algunas ocasiones, no tiene.

Según lo expuesto anteriormente, se solicita que se extienda el plazo de implementación del cambio de numeración al menos un año más y se analice por parte de la CRC, cómo se va a liderar el plan de comunicaciones del cambio regulatorio para que los usuarios estén familiarizados cuando este ocurra y comprendan el impacto adicional que tendrá de ellos.

Es de resaltar que la mencionada regulación careció de un análisis de impacto regulatorio, que pudiera decantar entre otros, que la mencionada norma propende por una concentración mayor de los servicios de telefonía fija en favor del operador Claro, en tanto dicho operador por su escala de operación e ingresos mantiene una ventaja sobre los demás participantes del mercado fijo. De allí nuestra solicitud para aplazar la medida, ello en línea con el concepto de abogacía de la competencia que se pronuncie en igual sentido dentro del proceso regulatorio.

Nuestra solicitud en dicho sentido es que en el año 2020 se inicie un proceso regulatorio con la finalidad de modificar las condiciones de implementación de la resolución CRC 5826 de 2019, que atienda a las condiciones de mercado actual, dicho análisis deb ser precedido de un análisis de impacto regulatorio de la medida en los términos de la ley 1978 de 2019.

4. Revisión de Acceso a Internet fijo mayorista

Tal y como se mencionó en su momento en los comentarios de política para acceso e interconexión, en la revisión de acceso a internet fijo mayorista, existen mercados que se incluyen y al encontrarse en etapa de consolidación o de crecimiento, no se conciben como mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante.

En centros urbanos ya existe suficiente competencia y deben emprenderse acciones que mejoren la cobertura en regiones en dónde la misma es aún baja. La política

mencionaba, que las altas concentraciones de este mercado se presentan en municipios que tienen menos de 180.000 habitantes. En este sentido, es importante resaltar que el índice de concentración HHI ha disminuido por las solas fuerzas del mercado y creemos que la aplicación de esta medida resultaría innecesaria e inocua, en la medida que los municipios más pequeños son los que presentan menor interés comercial debido a su baja población y a que ya tienen uno o dos operadores establecidos con lo que ya se cubre todo el mercado. Por lo anterior, resultaría poco atractivo para los operadores implementar un acceso mayorista debido a las pocas posibilidades que existen de lograr una porción de estos mercados que permitan recuperar los costos de inversión y operación que representan la implementación de un acuerdo mayorista.

5. Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017

Desde TIGO reiteramos a la CRC nuestra recomendación de no emprender un proceso regulatorio modificatorio de la Resolución CRC 5107 de 2017 en el año 2020, tal y como lo hemos reiterado en varios escenarios el regulador debe propender por dar estabilidad y seguridad regulatoria a sus decisiones, más aún cuando la misma modifica esquemas tarifarios. Como es de conocimiento de la CRC, la resolución 5107 establece un esquema de precios vigente hasta el año 2022, año en el que las redes se encontrarán en un nivel de desarrollo diferente al actual, ya la CRC en el año 2019 a través de la resolución 5827 introdujo una seria modificación al esquema de RAN, causando un sinnúmero de conflictos entre los operadores que se sirven y prestan este servicio, nuestro respetuoso llamado es a que en pro de garantizar un esquema de mercado que promueva la inversión en los términos de la ley 1978 de 2019, mantenga las disposiciones de la resolución 5107 en los términos actuales.

Sin duda debemos expresar que cada vez que la CRC realiza una modificación a su regulación general de RAN el sector se judicializa y desestabiliza, lo que perjudica el crecimiento propio de la industria.

6. Revisión del régimen de Acceso, Uso e Interconexión

En cuanto a la propuesta de continuar con la revisión del régimen de acceso, uso en interconexión, desde TIGO sugerimos a la CRC realizar el análisis de cómo actualmente el OMR debe reportar los cambios en la tarifa mayorista de OMV, porque dicha tarifa cambia en virtud del cambio o trimestral en el IPROM. Adicionalmente, se tienen en cuenta los ingresos y el tráfico de los servicios móviles de pospago para el cálculo del IPROM, pese a que, como se ha demostrado, el negocio OMV es eminentemente prepago.

Ante la problemática actual, se sugiere eliminar la obligación de reporte trimestral de tarifas de OMV en el formato 3.4B y que este, únicamente se reporte cuando hayan cambiado las condiciones del contrato, diferentes al IPROM. En el mismo sentido, es preciso que se eliminen obligaciones de reporte actual contenidas en el régimen de

interconexión y acceso, con la simplificación de obligaciones para lograr un esquema más sencillo.

Adicionalmente, se propone excluir los ingresos y tráfico en el mercado pospago del cálculo del IPROM de voz y datos base de la tarifa mayorista para OMV.

En cuanto a la revisión del régimen actual, consideramos necesario que se busque establecer los principales criterios para una política regulatoria de largo plazo sobre los servicios de interconexión, lo que va en línea con las recomendaciones de la OCDE (2017). La CRC debe tener en cuenta en general, la posición de dominio de un operador en el mercado de las telecomunicaciones colombiano, cuando analice medidas regulatorias; si bien, en los últimos años muchas de estas se han basado en el bienestar de los usuarios y la promoción de la competencia, en ocasiones han ido en detrimento de ambos preceptos, por la ausencia de la expedición de medidas particulares que permitan la corrección de esta importante falla del mercado, situación que resta poder a la libre y leal competencia entre los operadores, rezagando a aquellos seguidores del mercado, que como TIGO, nos enfrentamos diariamente a este suceso.

7. Revisión del régimen de homologación de equipos terminales

En este aspecto apoyamos a la CRC para que adelante el análisis y la revisión del régimen de homologación de equipos terminales actual, ya que a la fecha no tiene en cuenta los dispositivos para nuevas tecnologías, como tampoco restringe la homologación para redes antiguas, como es el caso de dispositivos 2G.

Desde TIGO consideramos que se debe mantener el trámite de homologación buscando alternativas que permitan la simplificación del mismo, debido a que este resulta de vital importancia para asegurar entre otros efectos, que los terminales móviles cumplan con niveles adecuados de radiación, lo cual es de vital importancia para el bienestar de los usuarios. Lo anterior, si se tiene en cuenta que la radiación producida por los teléfonos directamente en los oídos, puede resultar incluso mayor a aquella que reciben los usuarios por las mismas redes cuya señal se atenúa miles de veces a unos pocos metros de la antena. Por lo tanto, es importante que se verifique la compatibilidad de los equipos móviles con las bandas de frecuencia asignadas en el país y que las certificaciones internacionales que se soliciten avalen el buen funcionamiento de los terminales a efectos de garantizar un uso óptimo de las redes.

Aunado lo anterior, los teléfonos que no cumplen con los estándares internacionales de fabricación pueden causar una seria afectación al desempeño de las redes generando interferencias e incluso disminución en la capacidad del sistema, debido a un control deficiente de potencia que afecta a todas las tecnologías, especialmente a la tecnología 3G.

Se propone entonces que, teniendo en cuenta la cantidad de equipos terminales móviles que pueden llegar al país con las nuevas tecnologías, se busquen alternativas a efectos de hacer un trámite de homologación más simple, fácil y rápido de cara al usuario, sin perjudicarlo y sin que se entorpezca el funcionamiento óptimo de las redes de telecomunicaciones del país.

8. Revisión del Régimen de Reportes de Información

Respecto a la revisión del régimen del reporte de información, esperamos que la CRC considere una simplificación de los formatos vigentes y que se realicen los ajustes pertinentes para que se conserve únicamente la información de mercado y de indicadores, eliminando la periodicidad de otros reportes, de modo que la CRC y demás entidades puedan solicitar la información no periódica, conforme a sus necesidades regulatorias en el nivel de detalle requerido.

La CRC debe tener presente las dificultades que hoy enfrentamos los operadores para la administración de la información, de tal manera que aquella que se solicite pueda ser confiable y comparable, como también se mejore la calidad de la herramienta para el cargue de los formatos actuales.

En virtud de lo anterior, solicitamos a la CRC que en línea con el marco de simplificación en que ha venido trabajando, reconsidere los tiempos indicados en la agenda propuesta para expedir la regulación en materia de reportes, en la medida en que presentar el proyecto en el segundo trimestre de 2020 y expedir la resolución en el 4 trimestre del mismo año, resulta muy lejano, cuando la necesidad de este cambio es prioritaria.

No sólo porque actualmente la presentación de reportes periódicos representa una gran carga administrativa para la industria, sino porque el insumo de la información oportuna y de calidad representará la base con la que la CRC pueda adelantar los otros proyectos planeados en la agenda y en términos generales, ejecutar su actividad regulatoria en el año 2020.

Por lo anterior, proponemos que el proyecto pueda ser adelantado con el concurso de los operadores en el 1 trimestre del año 2020, de manera que, la resolución definitiva pueda ser expedida más tardar a finales del segundo trimestre del mismo año. Para ello, es preciso reiterar a la CRC que los operadores de manera gremial y en especial TIGO, ya tiene adelantada una propuesta en materia de régimen de reportes de información periódica, que, en nuestro juicio, resultará beneficiosa para toda la industria.

Nuestra propuesta va encaminada a que la CRC pueda fijar condiciones para la recolección de la información que le sea de utilidad, acompañadas del diseño y ejecución de planes de mejora que los operadores puedan proponer cuando se evidencien fallas o inconsistencias en la información. En ese sentido, dichos planes, deben garantizar que la información no solo sea corregida, sino que paralelamente se

desarrollen acciones que permitan minimizar que se presenten nuevamente fallas en la información reportada por un tiempo definido.

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

Desde TIGO apoyamos la iniciativa de la CRC para la simplificación normativa en materia de televisión y sugerimos empezar con los reportes solicitados para este servicio sean homologados a los demás reportes exigidos por la CRC.

Adicionalmente, es importante que la CRC en el marco de la simplificación tenga en cuenta la tendencia que tiene este servicio y las obligaciones del servicio tradicional que están siendo obsoletas, las cuales impactan en costos hacia los operadores y deben estar diseñadas también para que se apliquen al servicio independientemente del canal por donde es prestado, un ejemplo de lo anterior son las obligaciones que tenemos frente a las exigencias de duo play o triple play, cuando el usuario por un único canal puede consumir servicio audiovisual y de comunicaciones. De hecho, nuestra propuesta se centra en que la CRC haga una revisión de todas aquellas regulaciones de la CNTV-ANTV que se referían a una tecnología en especial o que obligaban a los operadores a prestar servicios en una de ellas, este tipo de regulaciones vigentes no hacen sino desestimular la migración tecnológica hacia mejores y mayores prestaciones a los usuarios.

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

Esta alternativa flexibiliza las actuales obligaciones de los operadores de telecomunicaciones y permite simplificar los trámites de los usuarios, por lo tanto, invitamos a la CRC para que en este sentido permita a los PRST tener la posibilidad de digitalizar el mayor número de trámites, a medida que las empresas consideren una relación eficiente de costo/beneficio para mejorar la relación con el usuario.

Se sugiere que en el marco de la digitalización de tramites, la CRC elimine la obligatoriedad de atender a sus usuarios presencialmente, generando así incentivos para que estos, hagan uso de los mecanismos electrónicos y canales virtuales, este es precisamente el sentido del Decreto Ley 2106 de 2019, mediante el cual el propio estado se pone como meta transformar el servicio al ciudadano a través de medios digitales.

A su vez, es importante que este proyecto sea expedido por la CRC a más tardar en el primer trimestre de 2020, y de esta manera lograr que los usuarios perciban este beneficio a la mayor brevedad.

11. Medidas de localización de menores de edad

De conformidad con el artículo 50 de la ley 1978 de 2019, *“medidas para promover la localización de menores de edad desaparecidos. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1098 de 2006, dentro de los dieciocho (18) meses siguientes a la expedición de la presente Ley, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) realizará un estudio y expedirá la reglamentación que permita diseñar e implementar una alerta nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, mediante la que se difundirá la información de la desaparición del menor edad, previa orden judicial o de autoridad competente, con el fin de garantizar su inmediata localización y reintegro a su entorno familiar.”* En dicho sentido consideramos que con la finalidad de dar cumplimiento a la ley el estudio que allí hace referencia debería emprenderse en la agenda del año 2021, lo que colaboraría igualmente con poder desarrollar otras iniciativas y evolucionar las redes hacia el objetivo buscado en la ley, nuestro comentario entonces se centra en esperar el tiempo prudencial dispuesto en la ley, y ver con ello la introducción de tecnologías, redes y servicios que en el año 2021 estén disponibles, que hoy no lo están.

12. Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados

Actualmente, en aplicación de la regulación vigente, se están presentando las siguientes problemáticas: i) el desbloqueo de un ETM hurtado solo puede ser realizado por la persona que lo reportó, existen usuarios que desconocen el reporte por temas de fraude; ii) se está homologando cualquier tipo de ETM sin restricción; iii) la obligación de suspensión de IMEI y servicio en caso de extravío es opcional, mientras que para los casos de hurto de un ETM es obligatoria; iv) se establecieron las bases de datos positivas para controlar el hurto de ETM, sin embargo, dichas bases no han sido efectivas y constituyen un proceso adicional que no es relevante en el hurto de ETM, más si se ven afectados usuarios por suspensión del servicio por no registrar su equipo.

Desde TIGO, proponemos las siguientes posibilidades para solucionar cada una de las problemáticas enunciadas, con el fin de que la CRC las tenga en cuenta en el proyecto regulatorio de simplificación de la mencionada regulación: i) permitir que el titular de la línea pueda realizar los desbloques de ETM en caso de hurto; ii) incentivar prioritariamente la homologación de ETM que cuenten con VoLTE y soporte el uso en la banda de 700 MHz; iii) unificar solo una obligación donde la suspensión del servicio sea opcional en los casos de hurto y extravío; iv) eliminar las bases de datos positivas ya que representan una carga operativa adicional para los usuarios y los PRSTM, sin que estos procesos sean una herramienta efectiva para combatir el hurto de celulares en el país.

Adicionalmente, solicitamos a la CRC que el proyecto sea expedido antes de finalizar el año 2019, pues las medidas actuales impactan negativamente un gran número de usuarios, sin que se esté contribuyendo a la disminución de la problemática de

teléfonos hurtados en el país, como lo demuestra no solo las cifras reportadas por los PRSTM sino por las autoridades de seguridad del Estado

Sugerimos que dicho proyecto contemple la posibilidad de presentación de planes de mejora por parte de los PRSTM, dada la operatividad que representa este proceso al interior de las compañías y con el fin de proporcionar una mejora continua en los tramites que involucran a los usuarios en la prestación del servicio, en un esquema similar al que hoy se tiene contemplado en el régimen de calidad.

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

Se solicita a la CRC, en lo referente al régimen de protección de usuarios, aplicar el modelo de simplificación tal como se realizó en su momento con la Resolución 5050, puesto que hoy en día el régimen presenta algunos vacíos en temas de normatividad que son aprovechados por algún tipo de usuarios para obtener beneficio personal en detrimento del operador.

Por lo tanto, sugerimos a la CRC se revisen entre otras: i) la obligación de inclusión de los histogramas de consumo dentro de las facturas de cada usuario; ii) la instauración de PQR en oficinas físicas por defecto; iii) los ANS de atención de usuarios en oficinas físicas, que establecen que la atención al 80% de usuarios debe ser realizada en máximo 20 minutos, iv) la obligación de tener oficinas físicas en las ciudades capitales; v) la obligación de conservar el detalle de consumo de los usuarios, sin que se especifique el tiempo de custodia de la información; vi) la obligación de enviar copia del contrato al usuario por medio físico en los casos de contratación de nuevos servicios o cambios en los servicios contratados; vii) la obligación de que las mediciones del NSU deban estar certificadas por auditores externos; viii) la obligación de mostrar información de los consumos y generar duplicados de las facturas en oficinas físicas en servicios ilimitados, todas estas obligaciones hoy no guardan ninguna coherencia con el estado actual de prestación de los servicios y la necesidad de avanzar hacia un usuario conectado con su prestador a través de medios digitales

Con el fin de solventar, simplificar y ser más eficientes en el RPU, se proponen las siguientes soluciones a cada uno de los temas planteados en el párrafo anterior para que sean tenidos en cuenta en el momento del planteamiento del proyecto y facilitar las interacciones con los usuarios: i) que el requerimiento del histograma de consumos lo haga el usuario únicamente a través de medios electrónicos, eliminándolo de la factura física; ii) que para la radicación de PQR se establezcan por defecto medios electrónicos, como la página web; iii) que se elimine el acuerdo de nivel de servicio para atención de usuarios en tiendas, con el objetivo de promover la atención a través de canales digitales; iv) eliminar la obligación de tener oficinas físicas en todas las ciudades capitales de departamento. Existen oficinas con muy bajo flujo de usuarios, por lo que consideramos que las ubicación de las oficinas físicas debe ser definida por parte del

operador de manera autónoma, de acuerdo a los requerimientos comerciales y la distribución geográfica de sus usuarios; v) delimitar el periodo de custodia de la información física de consumos, estableciéndolo por un periodo máximo de un año; vi) eliminar la obligación actual de enviar contratos de nuevos servicios o modificaciones de los mismos a los usuarios y habilitar canales electrónicos para que el usuario los pueda solicitar por demanda; vii) permitir a los operadores que la certificación del NSU se haga a través de un auditor interno; viii) eliminar de los servicios ilimitados (sin restricción de recursos a consumir por el usuario), el detalle del consumo en la factura, teniendo en cuenta que no es necesaria ninguna comparación y eliminar las solicitudes de duplicados físicos de facturas, en razón a que los bancos reciben el pago sólo con el número del contrato.

14. Revisión integral del régimen de calidad para los servicios de televisión

Frente al régimen de calidad actual para los servicios de televisión, solicitamos respetuosamente que la CRC adopte medidas de simplificación sobre obligaciones que a la fecha se encuentran obsoletas, tal y como lo son los reportes solicitados en diferentes normas vigentes expedidas por la CNTV-ANTV, ya que estos representan una alta carga operativa para los PRST, sin que la información reportada en estos sea de utilidad para la gestión de la CRC.

El mantenimiento y operación de estas obligaciones es altamente costosa, exige desarrollos en sistemas de información, personal de diferentes áreas de la compañía para la revisión y ejecución, como también plataformas de almacenamiento para la información reportada.

Adicionalmente, información relacionada con tarifas, suscriptores, entre otras, es exigida desde diferentes ámbitos, lo cual duplica la información reportada e igualmente dicha información carece de utilidad para la gestión de las autoridades.

Por lo anterior, invitamos a la CRC para que simplifique los requerimientos y reportes de información para todos los integrantes del servicio audiovisual.

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

Referente a la definición de condiciones para implementar los sandbox regulatorios en materia de servicios de telecomunicaciones, desde TIGO apoyamos la iniciativa que ha tomado la CRC con el fin de flexibilizar el esquema regulatorio actual e incentivar la innovación en beneficio de los usuarios.

No obstante, consideramos oportuno que la CRC comunique las condiciones finales por las cuales se registrarán los sandbox una vez culminada la etapa de consulta sobre la

propuesta actual y si es necesario, se creen mesas de trabajo con el fin de aterrizar las posibles ideas a implementar dentro de la metodología propuesta, donde se tenga en cuenta el esfuerzo que esta nueva dinámica regulatoria, implica para los PRST.

Iniciativas regulatorias planteadas desde TIGO:

Pese a que fueron propuestas en la oportunidad prevista, no observamos en la agenda de la CRC para el año 2020 la inclusión de las siguientes iniciativas que son de vital importancia para la industria y frente a las cuales se solicita su revisión e inclusión para ser trabajadas en el año 2020:

1. Barreras al Despliegue de Infraestructura

Actualmente, no existe un esquema unificado de tarifas entre las diferentes empresas que administran la ocupación de la infraestructura de uso público, cada una de ellas realiza los cobros aplicando un esquema diferente, lo que dificulta el despliegue de infraestructura. De igual forma, entendemos que, aunque se han dispuesto mecanismos para mitigar las barreras existentes en entidades territoriales para el despliegue de nueva infraestructura, estas no han resultado ser efectivas.

Propuesta: Regular las tarifas y esquema de cobro de manera centralizada por parte de la CRC, para todas las empresas que administren este tipo de infraestructura. Del mismo modo, se requiere fortalecer los procesos de control que la CRC realiza en búsqueda de disminuir las barreras al despliegue en las entidades territoriales.

2. Régimen de Calidad

Con preocupación observamos que, pese a que la CRC tiene conocimiento actual de la problemática que existe alrededor de las mediciones de internet y de los excesivos reportes de calidad frente al tema de fallas masivas, no contempla dentro de su agenda una revisión del régimen de calidad frente a estos aspectos.

Actualmente existen las siguientes problemáticas relacionadas con el régimen de calidad: i) existe un número significativo de incumplimientos en la metodología de medición de calidad de sitios, específicamente en la cantidad de muestras, donde no se está teniendo en cuenta la casuística de los sitios y de los sistemas de medición; ii) existen obligaciones en 2G en cuanto a régimen de calidad y geolocalización de usuarios en llamadas de emergencia; iii) La obligación por parte de los PRST de realizar reportes en caso de fallas por más de una hora, que se presentan en municipios considerados apartados o de difícil acceso, considera que este se efectúe máximo dos horas después del incidente y que a los cinco días se deba enviar un reporte ampliado con el plan de mejora. La mayoría de las fallas se presentan por ausencia de energía, hecho que no es imputable al operador, por ello el MINTIC ha mostrado interés en solucionar la problemática, ya que tampoco cuentan con la capacidad de analizar todos los reportes.

Propuesta: Frente a las problemáticas mencionadas anteriormente, se propone: i) usar el esquema para las mediciones de calidad para redes fijas en redes móviles, donde hay libertad del operador de elegir parámetros de medición, incluir dentro de la metodología de cálculo intervalos de confianza (95%) y márgenes de error (5%) por municipios, permitiendo a los operadores demostrar los hechos o situaciones que se escapan de su control y que afectan las mediciones (muestras) y/o el servicio; ii) eliminar cargas regulatorias en tecnología 2G, como también la obligación de reportes y calidad para el servicio de SMS teniendo en cuenta que este último está catalogado como un servicio en desuso y iii) aumentar el número de horas para reportes de incidentes de fallas exigido por la regulación vigente y eliminar el formato de reporte ampliado, de modo que, las únicas fallas reportadas para plan de mejora sean aquellas que sean imputables al operador.

3. Planes de Mejora

Actualmente se está permitiendo que, a través de planes de mejora, se mitiguen incumplimientos frente al tema de calidad con unas condiciones específicas, sin embargo, para otras obligaciones como las establecidas en materia de reportes de información y de control de hurto de celulares, no se cuentan con este mismo esquema normativo.

Propuesta: Replicar la implementación de poder presentar planes de mejora para las obligaciones de control de hurto y reportes de información, tal como hoy en día se tiene previsto para calidad, frente a lo que aplique para cada caso. O en general para las obligaciones que la CRC considere que puedan ser susceptibles de presentar planes de mejora en beneficio de los usuarios.

Finalmente, en términos de los plazos propuestos para cada uno de los temas, invitamos a la CRC a reducir los tiempos referentes a la expedición de las medidas de simplificación de equipos terminales hurtados, la revisión del régimen de reportes de información y la digitalización del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, para que las medidas puedan ser expedidas en el primer trimestre de 2020.

En conclusión, requerimos a la CRC para que en la expedición final de la Agenda Regulatoria 2020 – 2021, tenga en cuenta las propuestas y comentarios realizados a lo largo de este documento, a efectos de lograr la simplificación normativa de las actividades propias del sector TIC, lo cual redundará en beneficio para los usuarios.

Finalmente consideramos de imperiosa necesidad que la CRC emprenda todas las acciones necesarias para equilibrar el mercado, no sobra recordar y traer a colación las conclusiones de la OCDE (Going Digital 2019) sobre el bajo nivel de competencia que existe en los mercados fijo y móvil por cuenta especialmente de una alta concentración



que afecta a los usuarios y que bajo nuestro concepto debería ser el principal objetivo de la CRC, de nada le sirve a este país una multitud de regulaciones si las mismas no conllevan un mayor grado de competencia y beneficio a los usuarios.

Cordialmente,



CARLOS ANDRÉS TELLEZ RAMÍREZ
Director de Regulación e Interconexión
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos