



Bogotá, D.C., Junio 19 de 2014

Doctor

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Edificio Link Siete Sesenta Pisos 8, 9 y 10.

simplificacion.normativa@crcom.gov.co

Ciudad

Ref.: Comentarios al documento de Simplificación Normativa para Promover la Competencia y la Inversión.”

Respetado doctor Márquez:

A continuación remitimos algunos comentarios de COMCEL S.A. (En adelante COMCEL) que pueden aportar al desarrollo de la propuesta de la referencia, la cual consideramos de extrema relevancia para el sector considerando la multiplicidad de regulación existente contenida en distintos documentos normativos, que dificulta su integración y genera desgaste operativo a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).

I. COMENTARIOS GENERALES

Dentro de estudio que se adelanta, es pertinente considerar lo dispuesto en el Decreto 19 de 2012, mediante el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública:

COMCEL S.A.
Calle 90 No. 14-37
Teléfono: 57-1-616 9797
Bogotá, D.C. - Colombia
www.claro.com.co

“Artículo 6. SIMPLICIDAD DE LOS TRÁMITES. Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Las autoridades deben estandarizar los trámites, estableciendo requisitos similares para trámites similares.” (Negrilla fuera de texto)

Una vez aclarado lo anterior, se presentan comentarios, orientados a lograr una simplificación normativa:

I.I. Coordinación Interinstitucional

Actualmente se están presentando escenarios de conflicto derivados de la expedición e interpretación de la regulación, sobre un mismo asunto, por distintas autoridades como la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

1. Circular Única de la SIC

Luego de la expedición del Régimen de Protección de Usuarios (RPU), la Superintendencia de Industria y Comercio, expidió circulares en el año 2011 y 2012, que fueron incorporadas en la Circular Única, duplicando la información a reportar en el SIUST y la que se debe informar a través de todos los mecanismos de atención al usuario conforme a lo dispuesto en el RPU.

A

De lo anterior, se evidencia claramente la necesidad de mejorar la coordinación entre distintas autoridades en torno a su función: las disposiciones de la Comisión como entidad reguladora, del Ministerio como autoridad administradora del Sistema Integral de Información (SII) y en ejercicio de sus facultades de vigilancia y control, y la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de vigilancia y control de protección a los usuarios.

Es pertinente recordar que la Ley 1341 de 2009 en el artículo 15 dispuso la existencia de un Sistema de Información Integral, con las siguientes especificaciones:

“(…) Parágrafo 2. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, creará un sistema de información integral de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que facilite la fijación de metas, estrategias, programas y proyectos para su desarrollo” (Negrilla y subraya fuera de texto)

En virtud de lo anterior, se creó el SII, que se alimenta periódicamente por información requerida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Sin embargo, este sistema no contempla la información reportada a la SIC mediante Circular Única, lo genera duplicidad de reportes, que podrían evitarse concentrando la información en un único repositorio.

Por otro lado, consideramos pertinente mejorar la comunicación entre entidades para evitar la solicitud de reportes sobre el mismo tema que generan una carga administrativa innecesaria.. Así las cosas, se sugiere que dentro de este proceso de coordinación de entidades, se atienda lo dispuesto por el Decreto 19 de 2012 y



se eliminen los reportes de complejidad innecesaria y que no se encuentren acordes con los principios de racionalidad y proporcionalidad.

De igual manera, existen reportes manuales enviados a la SIC que generan una alta carga administrativa y que incluso son competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como el Estudio Técnico de Satisfacción al Usuario, dispuesto en el numeral 4.2.6.

La falta de coordinación institucional ha generado altos inconvenientes a los PRSTM, dado que incluso han existido investigaciones por diferentes interpretaciones de las entidades y divergencias en las facultades de control y vigilancia entre el Ministerio y la SIC, como es el caso del reporte del **“Plan para garantizar la calidad en las comunicaciones de voz a través de redes móviles”**, creado por la CRC mediante Resolución CRC 4000 de 2012:

“Los proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles deberán elaborar trimestralmente, en los meses de diciembre, marzo, junio y septiembre de cada año, planes para garantizar la calidad en las comunicaciones de voz a través de redes móviles, los cuales deberán ser remitidos con la misma periodicidad a la Superintendencia de Industria y Comercio y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia. Estos planes deberán incluir información detallada de la manera cómo los proveedores garantizaran condiciones adecuadas de calidad en las comunicaciones de voz, analizando aspectos como la gestión de la red, ampliaciones de infraestructura y crecimiento de usuarios.” (Negrilla y subraya fuera de texto)

Como se evidencia, el anterior reporte surge de los indicadores de calidad del servicio que no son objeto de vigilancia y control de la SIC. Sin embargo la SIC



abrió investigación el día 14 Mayo de 2013, por considerar insuficiente la información contenida en dicho reporte, cuando hasta el día 4 de Julio de 2013 el Ministerio determinó el contenido del reporte mediante comunicación remitida mediante Radicado No. 643800.

Así las cosas, la falta de coordinación entre las entidades ha generado altos inconvenientes a los proveedores, en primer lugar porque la regulación expedida por la CRC en algunos casos como el descrito, contiene definiciones amplias y ambiguas que generaron divergencias de interpretación (*"información detallada"*) y en segundo, por falta de claridad que da lugar conflictos de competencia con autoridades de vigilancia y control.

2. Información requerida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

El propósito del artículo 15 de la Ley 1341 de 2009, fue crear un Sistema Único de Información, que evitará la multiplicidad de requerimientos de distintas entidades buscando eliminar la duplicidad de reportes.

Sin embargo, en los últimos años, las autoridades se han apartado de este propósito creando reportes específicos que exigen suministro de información, que en algunos casos ya se encuentran en reportes existentes, lo cual evidencia nuevamente la ausencia de coordinación entre entidades

3. Requerimientos de otras entidades

Adicional a la información requerida por las tres (3) autoridades descritas en los numerales anteriores, existen otras entidades que continúan requiriendo



información de los proveedores generando un alto desgaste administrativo, como sucede con las solicitudes del DANE y Planeación Municipal.

En virtud de lo anterior, se sugiere que sea socializado el SII con todas las entidades del Estado, para evitar multiplicidad de reportes. De igual manera se solicita publicar informes sectoriales con mayor celeridad, para que dicha agregación de información del sector, sea más útil a estas entidades evitando solicitudes de información que ya ha sido reportada.

I.II. Consulta del SIUST – SII

La información contenida en el SIUST que hace parte del Sistema Integral de Información, es el fundamento para informes sectoriales. Sin embargo la información que es considerada pública no puede ser consultada libremente por parte de los proveedores, ni por otras entidades, lo cual torna ineficiente el Sistema Integrado de Información.

De otra parte, la capacidad de almacenamiento del SIUST es deficiente, lo que genera imposibilidad de consulta, tanto del proveedor como de las entidades que tienen acceso a la información. Como consecuencia de lo anterior el propio Ministerio en su facultad de control y vigilancia, solicita frecuentemente la entrega de la información contenida en reportes históricos.

Lo anterior es relevante, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012, toda vez que, con frecuencia la información requerida por las interventorías y por el regulador, reposa en el Sistema Integral; sin embargo en muchas oportunidades no se encuentra disponible para su consulta o los servidores no conservan información histórica.



I.III. Unificación de Reportes de Información

Actualmente existen múltiples resoluciones que crean reportes de información periódica, razón por la cual se solicita unificar los reportes en un acto administrativo, que permita tener claridad de los reportes vigentes.

Para el efecto, resulta conveniente realizar un inventario de reportes, para eliminar la exigencia de reportar de manera periódica, información que actualmente no se utiliza para informes sectoriales o de seguimiento de regulación de mercados, y que por tanto se aparta de la finalidad establecida en el artículo 15 de la Ley 1341 de 2009:

“(…) que facilite la fijación de metas, estrategias, programas y proyectos para su desarrollo.”¹

I.IV. Reportes de Información

En la mayoría de las Resoluciones recientemente expedidas por la CRC se incluye un Anexo con reportes de información, desconociendo el propósito de la Ley 1341 de 2009 de lograr un Sistema Simplificado de Reportes. Por lo tanto, se sugiere evaluar detenidamente la necesidad de crear un reporte periódico, o solicitar información puntual de acuerdo con la facultad prevista en el numeral 19 del artículo 22 de la mencionada Ley.

Como ilustración, en los últimos meses se han creado los siguientes reportes adicionales de información:

:

¹ Ley 1341 de 2009. Artículo 15. Parágrafo 2.

- Formato 37 de Roaming Automático Nacional
- Formato 38 de Compartición de Infraestructura de Energía Eléctrica
- Formato 40 de Compensación de llamadas caídas.
- Formato 42 Reporte de Terminales Hurtados.
- Formato 44 Tarifas de Roaming Internacional.
- Formato 33 Tarifas, Usuarios y Tráfico de SMS y USSD.

Así mismo, es pertinente resaltar que en muchas ocasiones los formatos contenidos en la regulación, son modificados al momento de ser definidas las plantillas en el SIUST, cambiándose el diseño del formato establecido en la Resolución y en algunos casos requiriendo información adicional.

Uno de los casos más relevantes, se evidencia en el **Formato 38** de compartición de infraestructura eléctrica. A los pocos días de entrada en vigencia, fue publicada la plantilla que modificó en gran parte el contenido de lo dispuesto en la Resolución, así como la obligación de diligenciar un formato adicional que no fue contemplado en la regulación.

I.V. Unificación y actualización de la Resolución CRT 087 de 1997

En el año 2010, la CRC publicó proyecto regulatorio de compilación normativa y de actualización de la Resolución CRC 087 de 1997 *“Por medio de la cual se regula en forma integral los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada en Colombia”*. Sin embargo dicho proyecto nunca fue consolidado en una propuesta concreta.

Es claro, que con la expedición de la Ley 1341 de 2009, varias disposiciones regulatorias de la Resolución mencionada se encuentran derogadas, sin embargo



se mantienen vigentes, dado que las recientes actualizaciones no las han derogado expresamente.

Lo anterior, genera un alto riesgo, toda vez que ante una autoridad de vigilancia y control puede generar conflictos de interpretación.

I.VI. Régimen de Protección de Usuarios

El RPU actual, es altamente denso y establece innumerables obligaciones que se encuentran contenidas en regulaciones especiales, y otras que se tornan excesivas e innecesarias, que se sugiere sean revaluadas. Se resaltan las siguientes:

1. Protección de datos personales

El RPU dispone obligaciones relacionadas con el manejo y autorización de datos personales, los cuales son objeto de la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012. Es importante aclarar que el RPU no debe contener todas las obligaciones derivadas de otra normatividad, dado que puede generar inconvenientes de aplicación, como sucede actualmente al establecer la obligación de mantener el texto “(...) Para tal efecto, el proveedor al momento de la celebración del contrato deberá informarle al usuario lo siguiente: **“Señor usuario, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para (...), así mismo serán conservados por nuestra parte con especial cuidado”**.”² (Negrilla fuera de texto)

² Resolución CRC 3066 de 2011. Artículo 11.4.



Dicho texto no se ajusta a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, razón por la cual se sugiere se elimine. De igual manera, es un claro ejemplo que el regulador al establecer textos obligatorios dentro de los contratos o la información que se le entrega al usuario, genera rigidez en las negociaciones y que en muchos casos, no se ajustan a la realidad del sector ni a disposiciones normativas de otras autoridades.

2. Deber de información

El RPU contiene excesivas obligaciones de información al usuario a través de todos los mecanismos de atención, que junto con las requeridas por la SIC, generan una alta confusión al usuario y un desgaste innecesario, toda vez que resultan inentendibles, razón por la cual se resaltan los principales que deben ser reconsiderados:

- 2.1. **Todos los textos obligatorios establecidos en el artículo 11 del RPU** deben ser eliminados, en primer lugar porque hace que los contratos y todos los mecanismos de atención al usuario se congestionen al momento de informar, contratar o atender la recepción de PQR.
- 2.2. **Información de la procedencia del recurso de apelación** mediante todos los mecanismos de atención al usuario, son disposiciones excesivas que incluso generan confusión al usuario, toda vez que inducen a presentar recurso cuando no es procedente. En virtud de lo anterior se sugiere eliminar todas las disposiciones alusivas a informar la procedencia de los recursos y los datos de contacto de la SIC y limitar exclusivamente la información al momento de la respuesta de la petición.



De igual manera se sugiere la eliminación de todas las disposiciones contenidas en la Circular Única que obligan de igual manera publicitar los datos de contacto de la SIC y la procedencia de los recursos cuando no resulta aplicable.

- 2.3. **Obligaciones de información en la Factura:** Actualmente el exceso de información obligatoria en la factura de servicios, hace que la misma sea difícil de entender dada la densidad de la información que contiene, razón por la cual se sugiere eliminar la información que actualmente resulta inocua y simplificar su contenido. Por lo anterior se sugiere eliminar la publicidad del régimen de protección de usuarios, dirección de la SIC, entre otros.
- 2.4. **Deber de divulgación en la página Web,** actualmente existe obligación de múltiples tópicos contenidos en el RPU y en la Circular Única, que hacen los procesos de consulta altamente complejos por parte del usuario, puesto que contiene demasiada información que no es relevante ni de su interés.
3. **Eliminación de la obligación de remitir a los usuarios con el SMS – QUEJA** *“Para presentar una queja a su operador envíe gratis al 85432 un mensaje con la palabra QUEJA. Att. Comisión de Regulación de Comunicaciones”*³, teniendo en cuenta que el texto del mensaje genera confusión a los usuarios, con un porcentaje de efectividad muy bajo, el cual desgasta administrativa a las compañías, máxime cuando la publicidad de dicha facilidad se encuentra en todos los mecanismos de atención, tales como página Web, centros de atención, línea gratuita y redes sociales.

³ Resolución 4295 de 2013. Artículo segundo, mediante el cual se modificó el numeral 11.11 de la Resolución 3066 de 2011.



4. **Mecanismos de entrega de la factura:** El RPU requiere que se cuente con la aceptación expresa y escrita del usuario, se sugiere se elimine la aceptación escrita, y se mantenga solamente expresa, para que pueda existir la aceptación inequívoca a través de medios electrónicos.

5. **Mensajes Electrónicos no solicitados – SPAM** - Actualmente el RPU establece en su artículo 98 “(...) *Los proveedores de servicios de comunicaciones que administren cuentas de correo electrónico, deben establecer **mecanismos que minimicen el tráfico de mensajes de correo electrónico no solicitados comúnmente conocidos como SPAM** (por su sigla en inglés)*”; sin embargo no existe disposición alguna que establezca responsabilidad al usuario sobre dichas prácticas y que afectan la prestación del servicio de Internet, razón por la cual se sugiere incluir dentro de las obligaciones de los usuarios dicha prohibición y las consecuencias de dicha práctica.

I.VIII. Régimen de Protección al Consumidor es residual

Continuamente la CRC publica proyectos regulatorios, para adecuar las disposiciones contenidas en el Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011, toda vez que el artículo segundo de la Ley dispone que el Estatuto del Consumidor es subsidiario, y al existir el RPU no resulta aplicable para las disposiciones contenidas en los servicios de telecomunicaciones

“ARTÍCULO 2o. OBJETO. *Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.*



*Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía **respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.***” (Negrilla fuera de texto)

I.IX. RITEL – ACIEM

Mediante Resolución CRC 4262 de 2013, se expidió el RITEL mediante el cual se estableció capacitaciones y certificaciones expedidas por ACIEM, razón por la cual se generó el control en una sola entidad para estos aspectos, lo cual genera que los costos se incrementen al no existir competencia para el cumplimiento de dichos requisitos.

En virtud de lo anterior, se sugiere se amplíen la expedición de dichos requisitos a otras entidades.

I.X. Neutralidad en Internet

El proyecto establece como eje temático la Neutralidad en Internet, sin embargo desconocemos las razones por las cuales se incluye dentro del proyecto, consideramos que no es un aspecto que se deba modificar.

II. CONSULTA PÚBLICA

Sin perjuicio de los comentarios anteriores, se relaciona en archivo Excel anexo, los reportes que se sugieren sean eliminados o ajustados.



En virtud de lo anteriormente expuesto, se exponen los comentarios y observaciones realizadas al proyecto publicado, esperando que sean de recibo para el regulador.

Cordial saludo,


SANTIAGO PARDO FAJARDO
Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales