



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal Bogotá 110311
Comutador 242 2000
NIT 899 999.115-8

Bogotá D.C., 19 de junio de 2014

GAR/0086/2014
CECO: 0040

Doctor

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

Director ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

simplificacion.normativa@crcom.gov.co

Calle 59 A Bis No.5 - 53 Piso, 9

Ciudad

Asunto: comentarios al documento de análisis y consulta de “*Simplificación normativa, para promover la competencia y la inversión*”

Respetado doctor Márquez:

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. - ETB S.A. E.S.P., de manera atenta se permite poner a consideración de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- algunos comentarios en relación con el documento del asunto.

En primer lugar, recibimos con beneplácito la propuesta presentada, debido a que la mismas obedece a la necesidad evidenciada de tiempo atrás por los diferentes agentes del sector de las telecomunicaciones, debido a que se ha demostrado en la práctica la existencia de ciertos temas innecesarios, exagerados o desproporcionados, no solo en cabeza de los usuarios, sino de los PRST e incluso de los entes reguladores y vigilantes.

En cuanto a la propuesta presentada, debe entenderse como objetivo propio de la misma la masificación de las TIC y el florecimiento de las buenas relaciones entre los usuarios y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones,



Carrera 7 No 20 -- 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal Bogotá 110311
Commutador 242 2000
NIT 899 999 115-8

garantizando así el cumplimiento de los principios fundantes del régimen especial del sector de las telecomunicaciones.

Frente al documento objeto de análisis la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. procede a presentar sus comentarios de una manera estructurada y organizada para su mejor entendimiento y en cumplimiento del objeto que persigue el documento, así:

1. CONSIDERACIONES GENERALES

En primer lugar, es importante señalar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones al presentar este tipo de análisis que resultan útiles e importantes para este sector económico, no puede olvidar la relevancia del uso de la metodología RIA, de acuerdo con la cual se busca garantizar la implementación de normas útiles y eficientes para el mercado y más dentro de un sector globalizado y de reconocida importancia a nivel mundial.

Así pues, se requiere que se entienda por parte del regulador que la metodología RIA debe ser considerada con el fin de que con cada una de las iniciativas regulatorias se evalúen desde la problemática que se pretende solucionar, pasando por los mecanismos que puedan garantizar la solución a la misma y que estos resulten necesarios e idóneos para el sector.

Además, RIA hace enriquecedor el proceso por el cual se identifican y evalúan los efectos esperados por la propuesta y de esta forma es más fácil determinar la eficiencia y la eficacia de cada una de las opciones presentadas.

En virtud de lo anterior, la OCDE afirma *"(...) La contribución más importante de la calidad de las decisiones para RIA no es la precisión de los cálculos utilizados, [sino] la acción de analizar - interrogatorio, la comprensión del mundo real y la exploración de los supuestos impactos"*.

Ahora bien, al referirnos a normas en particular que en la actualidad ponen en duda la seguridad jurídica e incluso la eficacia normativa que se persigue en el proceso regulatorio, encontramos por ejemplo, la Resolución 087 de 1997, norma que actualmente resulta absolutamente desactualizada a la luz de la Ley 1341 de 2009,



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal: Bogotá 110311
Conmutador 242 2000
NIT 899 999.115-8

la cual sigue con la clasificación por servicios, tarifas reguladas y demás temas obsoletos. Lo realmente preocupante frente a esta norma, es que al contener algunos temas que aún resultan aplicables, la misma no ha sido derogada, por lo que mantiene su vigencia y su aplicabilidad, siendo incluso una norma contraria al régimen actual del sector de las TIC.

De otra parte, para la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. E.S.P. la página web de la CRC no resulta tan amigable como debería, pues la misma no cuenta por ejemplo con un motor de búsqueda suficiente para encontrar los documentos relacionados con las diferentes temáticas, generando graves problemas para todos los usuarios de este sitio web.

Otra herramienta que valdría la pena revisar de cara al portal web de la Comisión, es el procedimiento referente a los equipos terminales móviles homologados, que si bien en la actualidad existe, no está actualizado y no es de fácil acceso para las personas del común, generando complicaciones en el cumplimiento, acceso y formalización de los equipos con los cuales se disfrutaban los diferentes servicios móviles. Esta funcionalidad no resulta útil en la actualidad por la carencia de información y la complejidad de los datos solicitados y asociados a los equipos terminales a verificar.

Por otro lado, el sector de las telecomunicaciones echa de menos desde hace mucho tiempo atrás la actualización y articulación de la Resolución 3066 de 2011, incluyendo en el mismo no solo las normas referentes a los usuarios del servicio de televisión, sino la inclusión de las normas concernientes a la protección del consumidor. Esta última necesidad se justifica debido a que son muchas las lagunas jurídicas que en la actualidad se tienen que solucionar con base al estatuto del consumidor, las normas especiales de televisión y entre otras, lo cual no debía ser necesario si en el Régimen Integral de Protección de Usuarios de Comunicaciones se incluyera todo el articulado necesario para reglamentar la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y televisión.

Otros tema generales que tienen gran importancia para ETB S.A. E.S.P., son aquellos que se encuentran en la Resolución 3066 de 2011 y que representan para la industria una carga desproporcionada que si bien en la actualidad existen, están



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal: Bogotá 110311
Conmutador: 242 2000
NIT: 899 999 115-8

vigentes y cumplimos, los mismos no son de fácil aplicación, ni solucionan las problemáticas del sector. Ejemplos claros de la precedente afirmación es lo que tiene que ver con los siguientes aspectos:

1. El artículo 11 de la Resolución 3066 de 2011, que dispone todo lo referente al deber de información y que incluye una cantidad de obligaciones y un listado bastante extenso de la información que debe suministrársele al usuario, constituyendo lo anterior una carga desproporcionada a los usuarios y obviamente a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
2. Mucha de la información señalada precedentemente y a lo largo de toda la regulación, debe estar presente en las oficinas físicas de atención, generando un desgaste innecesario en cabeza de los operadores, por cuanto que esta información ni siquiera es revisada por los usuarios y el problema que realmente se genera es el desperdicio de estos mecanismos y la falta de aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones e incluso del mismo recurso humano con el que se cuenta en los diferentes medios de atención reconocidos en la regulación y que pueden ser maximizados con nuevas e innovadoras estrategias tecnológicas y comerciales.
3. La simplificación del contrato: a lo largo de la Resolución 3066 de 2011, se incluye una gran cantidad de requisitos contractuales que representan en la práctica una carga que no resulta ni idónea, ni eficaz, ni sencilla para los usuarios que finalmente son los afectados. Por esta razón, ETB recibió en principio con beneplácito el proyecto de simplificación del contrato de servicios móviles. Sin embargo, luego del análisis del mismo solo se concluyó que no era clara tal propuesta, que incluso la misma atacaba principios constitucionales tales como la libre competencia, el debido proceso (por no contemplar como lo define la Constitución y la ley lo correspondiente a los términos y procedimientos tras la decisión o acto emitido por una empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones respecto de los recursos de ley), entre otros principios visiblemente vulnerados por la iniciativa regulatoria.
4. Otra apreciación que resulta válida de cara al contrato es mantener la posibilidad manifiesta de que el contrato sea enviado por medio electrónico y



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Codigo Postal Bogotá 110311
Conmutador 242 2000
NIT 899.999 115-8

no obligar bajo ninguna circunstancia la entrega física del documento, en pro no solo del medio ambiente, sino frente a una realidad informática y tecnológica que cada vez es más representativa.

5. Otro tema que resulta preocupante de acuerdo con el proyecto de simplificación presentado es la opción de hacer un contrato para los usuarios de servicio prepago, por ir absolutamente en contra de la lógica misma de la modalidad descrita, Los anteriores son solo algunos de los comentarios remitidos por ETB a la CRC como resultado del proyecto regulatorio publicado hace pocas semanas.
6. Frente al tema de compensaciones, resulta importante su revisión profunda debido a que la regulación aún no es clara y su implementación aún genera dudas para los operadores, no solo desde el punto de vista de llamadas caídas, el carácter de automático, sino también frente al manejo y la definición de indisponibilidad de red en tratándose de redes móviles y frente a la problemática de los equipos terminales móviles.
7. En cuanto a la normatividad publicada frente al tema de Roaming internacional, consideramos en debe ser un tema objeto de revisión técnica, pues si bien parece ser una normatividad necesaria para el usuario, la norma vigente no resulta aplicable por temas técnicos y operativos, constituyendo este tipo de normas una obligación para cumplir lo imposible, o la necesidad de una inversión financiera exagerada por parte de los actores afectados, justificada únicamente en el cumplimiento de las obligaciones regulatorias presentadas y configurando de esta forma una intervención exagerada del Estado en la economía.
8. Por parte de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, resulta importante poner de presente que por el sector en el que nos encontramos y en respuesta a la necesidad de protección del medio ambiente, la CRC debería incentivar de alguna forma el uso de los medios alternos o no presenciales de presentación de PQRs en medios tales como el portal web y las redes sociales, para de esta forma desincentivar el uso del papel y las largas esperas y filas en los centros de servicio.



Carrera 7 No 20 -- 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Codigo Postal. Bogotá 110311
Conmutador 242 2000
NIT 899.999 115-8

9. Encontramos que otro tema relevante y que constituye un desgaste que no se ha visto materializado en la eficiencia y en lo que realmente buscaba el regulador, es el tema de hurto de equipos terminales móviles, pues si bien entendemos por parte de la Compañía que este es un flagelo que debe ser combatido desde todos los frentes afectados, se considera que muchas de las medidas no han sido claramente definidas o por el contrario las que lo son no han representado o logrado el objetivo que se buscaba. Por lo anterior, se hace necesario revisar de manera íntegra el procedimiento que existe en la actualidad y crear de ser posible de la mano de todos los afectados un procedimiento y unas medidas que cumplan con el objetivo perseguido.

2. REPORTES DE INFORMACIÓN

En cuanto a los reportes de información, encontramos que existen muchas áreas de oportunidad y normas que resulta procedente revisar, para simplificar las actividades que hoy en día se realizan, desde su producción y hasta la carga que se demanda.

Es importante señalar que el primer paso que esperamos que se agote es el tema de la unidad de reportes y de interpretaciones entre la CRC, la SIC y la ANTV, pues muchas de las solicitudes y por lo tanto de los reportes son duplicados entre una y otra autoridad, realidad que redundo en una ineficiente y desproporcionada acción por parte de los operadores. Valdría la pena entonces, asegurar que los requerimientos de las autoridades estén unificados y no resulte un desgaste innecesario ni para los operadores, ni para las autoridades.

En virtud de lo anterior resulta relevante llevar a cabo el censo de los reportes por todos los entes de control, con particularidades de detalle que se pueden unificar. Ejemplo de ello es el reporte de solicitud de tarifas por servicio para la ANTV y la CRC.

Por otro lado, en la actualidad existen varios reportes que podrían integrarse en uno solo generando una mayor eficacia y en respuesta al principio normativo conocido como el de la economía. Algunos de estos reportes son:



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal Bogotá 110311
Conmutador: 242 2000
NIT 899 999 115-8

(i). Formatos 8, 15 y 39 de la Res. CRC 3496, que se refieren a censo de suscriptores de líneas, TV y BA respectivamente, y que podrían solicitarse en uno solo.

(ii) Formatos 30, 31, 32, 34 y 35 – Tarifas para cada servicio, que podrían solicitarse en uno solo.

(iii) Formatos 1, 2 y 3 – Ingresos por servicios, que se podrían integrar en uno solo

(iv) Formatos 9, 10 y 11 – tráfico de diferentes servicios. Se debería unificar.

- Se pueden eliminar normas que no aportan valor a los fines de las entidades que lo solicitan y que en su defecto demandan una carga operativa muy alta para quienes lo producen. Por ejemplo:

a. Circular SIC 011 de 2001: la misma debió haberse eliminado, pues responde a una herencia de las solicitudes de la SSPD y no se ha hecho la debida revisión para suprimirla. Esta Circular resulta desactualizada y desligada del mercado y de la Ley de TIC, lo cual ponemos en conocimiento de la CRC para su apoyo y revisión en conjunto con la SIC.

b. Formato 4 de la Res CRC 3496 – Acceso Conmutado a Internet: No resulta claro este reporte pues ¿en la actualidad quién ofrece este servicio hoy?

c. La Circular 102 de 2012 creo un sistema de codificación (municipio, estrato, etc.) imposible de gestionar para una empresa multi servicios con presencia municipal o nacional

Adicionalmente, se debería revisar la carga operativa que representan algunos reportes, frente al beneficio que aporta realizarlos. Este es el caso de todos los reportes asociados a indicadores de calidad.

Luego de este barrido general del tema de reportes vale la pena reiterar la importancia de la creación y el uso real de un Sistema Integral de Reportes de Información de la Ley 1341 de 2009, que nunca se ha materializado de la manera definida en la norma. Lo ideal sería que existiera una sola fuente de información en el sector, para de esta forma evitar los reportes duplicados (como la más importante



Carrera 7 No 20 -- 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia E.T.B.
Código Postal Bogotá 110311
Commutador 242 2000
NIT 899 999 115-8

problemática frente a este tema en particular) y adicionalmente lograr una mayor armonía entre las diferentes entidades del sector de TIC.

Para concluir, encontramos absolutamente relevante y trascendental revisar no solo los comentarios, sino todas aquellas normas objeto de observaciones por parte de los usuarios y de manera conjunta con la Comisión, verificar una a una la pertinencia de las normas señaladas, por ejemplo con la realización de mesas de trabajo para revisar cada uno de los frentes neurálgicos sobre los que se funda esta iniciativa, con el fin de estar alineados y colaborar con el avance positivo tanto del sector, como de la prestación de los servicios en cabeza de los proveedores y donde el beneficiado sea el usuario.

Adicionalmente a los comentarios presentados, adjuntamos la tabla propuesta en el documento objeto de análisis, en la cual hemos incluido y detallado otros temas que encontramos relevantes, con el fin de dar cumplimiento al requerimiento señalado en el documento de consulta.

Esperamos con estos comentarios haber contribuido a la revisión normativa y regulatoria que lleva a cabo juiciosamente la CRC.

Agradecemos su atención.

Cordial saludo,

PAULA GUERRA TÁMARA

Gerente (E)

Gerencia de Asuntos Regulatorios

Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo de Negocios

Elaboró: María Camila Galvis Gómez- Gerencia de Asuntos Regulatorios

Revisó: Paula Guerra Támara- Gerencia de Asuntos Regulatorios