



Bogotá D.C., 20 de junio de 2014

Doctor

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC–

Calle 59 A bis No. 5 - 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9

Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios de Telmex Colombia S.A. y Telmex Telecomunicaciones S.A. E.S.P. frente a la propuesta regulatoria sobre simplificación normativa.

Estimado Doctor Márquez:

Por medio de la presente comunicación, nos permitimos poner en conocimiento de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– los comentarios que consideramos pertinentes frente a la propuesta regulatoria de la referencia.

Para comenzar, queremos manifestarle que consideramos muy oportuna la presente propuesta regulatoria, pues evidencia la disposición de la CRC para hacer del mercado de las telecomunicaciones un sector más productivo en beneficio de todos los que en él confluirnos.

Así bien, queremos exponer en primer lugar unos temas de carácter general que proponemos sean revisados a la luz de los objetivos previstos por la propuesta regulatoria, y adicionalmente, adjuntamos el cuadro solicitado con los puntos específicos que consideramos deben tener algún tipo de modificación con miras a la simplificación normativa.



COMENTARIOS GENERALES

1. Como primera medida, consideramos de vital importancia que el buscador de la página web de la CRC permita búsquedas más eficientes, pues la información que arroja con cada consulta es bastante sucinta, y en la mayoría de los casos no es posible obtener resultados positivos sobre los temas requeridos. Como ejemplo de lo anterior, en días pasados estuvimos realizando una búsqueda referente al nomadismo, y la información que arrojó fue muy poca; además, otra palabra tan común como “prescripción”, no presenta resultado alguno cuando el buscador debería ser muy rico en su contenido.
2. Por otra parte, vemos con preocupación la serie de reglamentaciones que el Ministerio de Comercio ha venido adelantando en los temas particulares del Estatuto del Consumidor; lo anterior, dado que el carácter supletivo de tales normas obliga al sector de las telecomunicaciones a tener en cuenta sus dictados cuando las situaciones que regulan no sean comprendidas en el régimen de protección de usuarios de comunicaciones, y justamente introducir en esa porción de espacio no regulado, normas que no han sido expedidas teniendo en cuenta las particularidades del sector de las telecomunicaciones, podría significar innumerables distorsiones en los procesos actuales ya implementados por virtud de la normatividad especial. Un ejemplo de lo anterior podría ser la normatividad pretendida por el Ministerio de Comercio sobre las ventas a través de métodos no tradicionales o a distancia, así que, se considera pertinente solicitar expresamente que el trabajo entre el Ministerio de Comercio y la Comisión de Regulación de Comunicaciones sea efectivamente coordinado, con miras a que las mencionadas distorsiones no tengan lugar y la normatividad sea en un todo coherente.
3. En línea con lo anterior, el trabajo con la Superintendencia de Industria y Comercio también debe ser coordinado, a fin de que la normatividad expedida por esa Entidad no exceda las facultades que expresamente le ha otorgado la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por ejemplo en materia de tipologías de quejas del artículo 53 de la Resolución 3066 de 2011.



4. Sobre el tema de reportes de información del sector, constantemente se presentan problemas con el cargue de la información en el sistema, y siempre existe una probabilidad alta de que al modificar o expedir un nuevo formato para reporte, no se ponga a disposición del sector de forma oportuna el formato específico para realizar pruebas y demás implementaciones necesarias para ejecutarlo conforme con su cometido. Así las cosas, solicitamos formalmente que se corrija esta situación, para que a futuro se minimicen los inconvenientes descritos.
5. En relación con el comparador de tarifas en línea que la Comisión de Regulación de Comunicaciones pretende implementar, conviene advertir que aun cuando entendemos perfectamente el objetivo de que los usuarios puedan acceder a información imparcial y real de las tarifas ofrecidas por los proveedores de servicios de comunicaciones, vemos con preocupación que dicha iniciativa no podría permanecer actualizada en línea, y en todo caso la información que contendría, que sería extraída de los reportes de información del sector, no correspondería en un todo a la oferta comercial de las compañías (promociones, beneficios específicos), que podría ser incluso más atractiva por fuera del comparador. Sabemos que se están revisando experiencias de otros países para visualizar esta posibilidad, pero en el entretanto y a la luz de la realidad del sector, solicitamos se revise esta iniciativa para evitar los riesgos mencionados.
6. A su turno, y en referencia también al tema de reportes de información, como en los últimos días la CRC ha accedido a retirar del formato 5 de la Resolución 3523 de 2012 el reporte de la información referente a los usuarios corporativos, aprovechamos la oportunidad para manifestar la pertinencia de que se retire de todos los reportes de información, aquellos datos concernientes a este tipo de usuarios, en la medida en que ellos no son objeto del régimen de protección a usuarios de telecomunicaciones, razón suficiente para que no sean objeto del monitoreo de la CRC, más aun cuando se hace tan difícil encasillar a estos usuarios en categorías de tarifas y características de servicios, dado que cada contrato de ellos por lo general es un universo muy distinto al de cada uno de los otros. Para lo pertinente, el artículo 1 de la Resolución 3066 de 2011 señala: “ (...) **PARÁGRAFO:** *El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido*



negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato. La excepción contenida en el presente párrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.”, de modo tal que la regulación de la CRC debe obedecer en un todo a tales presupuestos y excepciones expresas.

7. En tanto que lo anterior es así, creemos muy importante que las entidades de control se hablen entre sí (por ejemplo entre la CRC y la ANTV), a fin de que la duplicidad de reportes sea completamente eliminada y se alcancen niveles óptimos de calidad y pertinencia de la información presentada. No en vano el artículo 15 de la Ley 1341 de 2009 señaló: “(...) **Parágrafo 2º.** El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, creará un sistema de información integral, con los datos, variables e indicadores relevantes, sobre el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que facilite la fijación de metas, estrategias, programas y proyectos para su desarrollo.”, con lo que están abiertas las puertas a la coordinación para que todas las entidades del sector se comuniquen y desarrollen sus funciones, retroalimentándose de la información que ha sido recolectada por mecanismos eficientes en línea de consulta para todas ellas.
8. Creemos que es vital para el sector, que luego de este ejercicio de revisión de normatividad con miras a la simplificación de la regulación vigente, se estudie la posibilidad de la expedición de una única resolución que compile todos los formatos de reportes de información, para que se pueda realizar un control efectivo de la normatividad aplicable al interior de las empresas.
9. Para concluir estos puntos generales, es preciso tener en cuenta los dictados del Decreto Ley 019 de 2012, Ley antitrámites, que en su artículo 6 señala lo siguiente:

“ARTICULO 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.”



El anterior es pues, el espíritu que creemos que esta iniciativa debe perseguir para beneficio de todos los sujetos involucrados en la regulación dirigida al sector de las telecomunicaciones.

Una vez planteados los anteriores puntos, lo invitamos a revisar el cuadro anexo a esta comunicación, que contiene todos y cada uno de los puntos específicos que creemos deben ser nuevamente revisados y replanteados para cumplir el objetivo de la simplificación normativa.

Agradecemos su atención a la presente, y esperamos que nuestros comentarios sean de recibo para la CRC, teniendo en cuenta que los mismos tienen un objetivo primordial de optimización del desempeño del sector, en beneficio no sólo de los proveedores del servicio sino de sus propios usuarios.

Cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Santiago Pardo Fajardo".

SANTIAGO PARDO FAJARDO

Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales

ANEXOS: Se adjunta el cuadro con los comentarios particulares, en nueve (09) folios.

Área	Eje temático/ subtema	Identificar resolución o trámite	Pertinencia de la norma o trámite	Aspectos por mejorar	Propuestas de adecuación	Efecto esperado de la propuesta
Resoluciones de carácter general	Protección de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 9 .- Definición de Contrato de Prestación de Servicios	medio ambiente y políticas TIC	La vinculación y primacía de las herramientas electrónicas como base del nuevo marco regulatorio y celeridad en la información remitada al usuario	Que en la definición de Contrato de Prestación de servicios de comunicaciones quede establecido que la constancia del acuerdo de voluntades quede en copia electrónica o grabación de llamada como regla general de aplicación de la regulación y la excepción sea por medio impreso	Propender por la aplicación de políticas de desarrollo sostenible y medio ambiente
Resoluciones de carácter general	Protección de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 9 .- Definición de Factura	medio ambiente y políticas TIC	La vinculación y primacía de las herramientas electrónicas como base del nuevo marco regulatorio y celeridad en la información remitada al usuario	Que en la definición de factura quede establecido como documento electrónico por regla general	Propender por la aplicación de políticas de desarrollo sostenible y medio ambiente
Resoluciones de carácter general	Protección de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 10.1 literal I .- Derechos de los Usuarios.	medio ambiente y políticas TIC	La vinculación y primacía de las herramientas electrónicas como base del nuevo marco regulatorio y celeridad en la información remitada al usuario	Que la disposición del contrato sea únicamente por medio electrónico y la autorización expresa se solicite para remitirse por medio físico. Esto siempre que la persona tenga servicio de Internet o correo electrónico	Propender por la aplicación de políticas de desarrollo sostenible y medio ambiente
Resoluciones de carácter general	Protección de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 10.1 literal P .- Derechos de los usuarios.	medio ambiente y políticas TIC	La vinculación y primacía de las herramientas electrónicas como base del nuevo marco regulatorio y celeridad en la información remitada al usuario	Que la constancia escrita de los servicios adicionales deba ser únicamente a través de correo electrónico o SMS	Propender por la aplicación de políticas de desarrollo sostenible y medio ambiente
Resoluciones de carácter general	Protección de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 10.1 literal U	medio ambiente y políticas TIC	La vinculación y primacía de las herramientas electrónicas como base del nuevo marco regulatorio y celeridad en la información remitada al usuario	Que la entrega oportuna de la factura deba ser inicialmente a través de correo electrónico, y salvo casos excepcionales, sea física. Esto, siempre que la persona tenga servicio de Internet o correo electrónico	Propender por el desarrollo de políticas de desarrollo sostenible y medio ambiente
Resoluciones de carácter general	Protección de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 11 .- deber de información	Comprensión efectiva y clara de las condiciones de contratación	Efectividad de la norma por la simplificación y/o eliminación de dichos textos	Revisar los textos obligatorios exigidos por la CRC dentro del contrato buscando simplificarlos a efectos de hacerlos mas claros, cortos y amigables para el usuario	Mayor entendimiento por parte del usuario y disminución de cargas impositivas que no son necesarias

Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 11.1. - Deber de información.	medio ambiente y políticas TIC	La vinculación y primacía de las herramientas electrónicas como base del nuevo marco regulatorio y celeridad en la información remitida al usuario	Que la regla general sea que el manejo de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones sea electrónica, y que estos sean remitidos a correos electrónicos o mediante publicación en página web para que sean consultados con clave de acceso	Propender por la aplicación de políticas de desarrollo sostenible y medio ambiente
Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 11.2. - Deber de información.	medio ambiente y políticas TIC	La vinculación y primacía de las herramientas electrónicas como base del nuevo marco regulatorio y celeridad en la información remitida al usuario	Que la regla general sea el manejo de los contratos de prestación de servicios y sus anexos por medios electrónicos	Propender por la aplicación de políticas de desarrollo sostenible y medio ambiente
Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 11, numeral 8 - mantener disponible información	Que el usuario de manera voluntaria solicite y acceda a la información que requiera de acuerdo a sus necesidades	la información disponible para consulta del usuario	Eliminar la obligatoriedad de mantener la información a publicar en carteleras, sin perjuicio de que esta información se encuentre disponible a través de medios electrónicos o físicos disponibles	Se propone listar la información que se tiene disponible en el CAV para que el usuario de acuerdo a sus necesidades la solicite y acceda a consultarla. Dicha información estaría disponible para consulta en AZ debidamente organizadas
Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 12 y 13. - Forma del Contrato de Prestación de Servicios y contenido del contrato.	medio ambiente y políticas TIC	La vinculación y primacía de las herramientas electrónicas como base del nuevo marco regulatorio	Que la forma del contrato sea simple y corta utilizando como regla general las herramientas tecnológicas, que propendan a la implementación y entrega a través de medios electrónicos. Simplificar la información contenida en el contrato de acuerdo con las políticas de la CRC	Propender por la aplicación de políticas de desarrollo sostenible y medio ambiente
Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 12. - Forma del Contrato de Prestación de Servicios.	medio ambiente y políticas TIC	La vinculación y primacía de las herramientas electrónicas como base del nuevo marco regulatorio y celeridad en la información remitida al usuario	Que se acepte la celebración de contratos y anexos) grabados a través de Call Center y que los mismos se puedan enviar vía correo electrónico a los usuarios, ratificándose las condiciones pactadas, o que exista la posibilidad de utilización de cualquier otro medio tecnológico o por publicación de página web	Propender por la aplicación de políticas de desarrollo sostenible y medio ambiente
Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 15.- Modificaciones del contrato	Uso de las nueva tecnologías para informar al usuario de las modificaciones contractuales y al mismo tiempo proteger el medio ambiente	Celeridad de acceso a la información y uso de nueva tecnologías	Que las modificaciones de los contratos, como regla general se puedan remitir por medio electrónico o SMS	Propender por la aplicación de políticas de desarrollo sostenible y medio ambiente
Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Peticiones, quejas y recursos	Resolución 3066 de 2011, artículos 45 y 46	Propende por el establecimiento de reglas claras para las oficinas virtuales de atención al usuario	Reorganización del IVR de acuerdo con las necesidades de los usuarios	Se propone que el IVR sea organizado por los operadores, respetando todos los derechos de los usuarios y los requisitos de información a proporcionar	Se podrá lograr mayor eficiencia en la respuesta a las necesidades de los usuarios, de acuerdo con la detección de los principales requerimientos y reorganización del IVR conforme con los mismos

Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Contratos de servicios	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 47 - Forma del Contrato de Prestación de Servicios.	medio ambiente y políticas TIC	La vinculación y primacía de las herramientas electrónicas como base del nuevo marco regulatorio	Que la remisión del expediente para que se surta la apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio se puede radicar virtualmente por regla general	Propender por la aplicación de políticas de desarrollo sostenible y medio ambiente
Resoluciones de carácter general	Calidad del servicio de telecomunicaciones / Indicadores por servicios y metas	Resolución 3066 de 2011, artículo 53 y Circular 014 de 2012	Mejoramiento continuo de la calidad en la atención al usuario	Trámites de certificación de la información registrada. En adición, conviene recordar que el artículo 53 de la Res. 3066 establece que son los proveedores quienes deben evaluar permanentemente los procesos de atención al usuario, así que la excesividad de las disposiciones contenidas por la Circular SIC 014 superan la facultad otorgada por el artículo 53 del RPU	Si bien la Circular 014 de 2012 conferida por la SIC no es de competencia de la CRC, esta es una oportunidad para trabajar de manera armónica con la SIC, a fin de revisar el alcance dado por esta Entidad al artículo 53 de la Resolución 3066 de 2011, con la expedición de la Circular 014 de 2012	Eficiencia y calidad en la atención a los usuarios
Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Facturación	Resolución 3066 de 2011, artículos 54, 55 y 56	Adecuada información a los usuarios	Recarga en los contenidos de la facturación	Se propone que se incluya únicamente la información relevante para los usuarios respecto de sus obligaciones, y en ella se remita al lugar en donde se puede consultar efectivamente toda la información contenida en los señalados artículos	Optimización de los procesos y del uso del espacio, evitar sobresaturación de información a los usuarios
Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Resolución 4168 de 2013, formato 39	los formatos de reporte de información en general, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, son pertinentes, siempre que la información se recolecte de un modo coherente y organizado, sin duplicidad de información	Es pertinente que los reportes de información se simplifiquen de modo tal que se cumplan los objetivos perseguidos sin sacrificar la eficiencia y eficacia de los procesos del sector	El formato 39 de la Resolución 4168 de 2013 podría desaparecer, pues la información que recolecta es recogida por el formato 5 de la Resolución 3523 de 2011 que en estos momentos se encuentra en proceso de modificación. La propuesta es que el formato 5 mencionado, contenga también la información sobre el nivel de banda ancha y los accesos dedicados, que sería la única información del formato 39 que no comprendería la modificación propuesta del formato 5	Lograr una compilación efectiva de los formatos de reporte de información

Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Resolución ANTV 045 de 2012	los formatos de reporte de información en general, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, son pertinentes, siempre que la información se recolecte de un modo coherente y organizado, sin duplicidad de información	Es pertinente que los reportes de información se simplifiquen de modo tal que se cumplan los objetivos perseguidos sin sacrificar la eficiencia y eficacia de los procesos del sector	Si bien la Resolución 045 no es una regulación expedida por la CRC, consideramos que es momento de que la CRC realice un trabajo armónico con la ANTV para que no haya duplicidad en la información que ambas entidades recogen. Creemos que el reporte de la Res. 045 podría eliminarse, pues el formato 5 de la Resolución CRC 3523 de 2011 ya contiene tales datos, y al formato 5 podrían agregársele los datos de canales internacionales y número de contratos firmados, que serían los únicos datos de la Res. 045 que no contendría. Sin perjuicio de lo anterior, se solicita evaluar la pertinencia de agregar el dato de contratos firmados, pues dicha información no es relevante para medir ningún indicador, y para ello existe la información de usuarios	Lograr una compilación efectiva de los formatos de reporte de información
Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Resolución 3523 de 2011	los formatos de reporte de información en general, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, son pertinentes, siempre que la información se recolecte de un modo coherente y organizado, sin duplicidad de información	Es pertinente que los reportes de información se simplifiquen de modo tal que se cumplan los objetivos perseguidos sin sacrificar la eficiencia y eficacia de los procesos del sector	Sugerimos eliminar los formatos que a continuación se indican, pues podrían ser contenidos por el formato 5 de la Resolución 3523 de 2011: Formato 30 planes tarifarios individuales para telefonía fija de ámbito local, 31 de planes tarifarios individuales para acceso a Internet provisto desde ubicaciones fijas, 34 sobre planes de televisión por suscripción (modificado por la Res. 4389 de 2013).	Lograr una compilación efectiva de los formatos de reporte de información
Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Resolución 3523 de 2011	los formatos de reporte de información en general, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, son pertinentes, siempre que la información se recolecte de un modo coherente y organizado, sin duplicidad de información	Es pertinente que los reportes de información se simplifiquen de modo tal que se cumplan los objetivos perseguidos sin sacrificar la eficiencia y eficacia de los procesos del sector	Creemos pertinente eliminar el formato 4 de acceso conmutado a Internet, pues el mismo se encuentra en desuso. De igual manera, ponemos a consideración de la CRC la unificación de los formatos 1 y 2 sobre ingresos, e ingresos en redes fijas, respectivamente, pues no es necesario que existan dos formatos para el mismo tema de ingresos	Lograr una compilación efectiva de los formatos de reporte de información

Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Resolución 3523 de 2011	los formatos de reporte de información en general, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, son pertinentes, siempre que la información se recolecte de un modo coherente y organizado, sin duplicidad de información	Es pertinente que los reportes de información se simplifiquen de modo tal que se cumplan los objetivos perseguidos sin sacrificar la eficiencia y eficacia de los procesos del sector	Solicitamos a la CRC evaluar la pertinencia y utilidad de los formatos 7 sobre conectividad nacional e internacional a Internet, 16 sobre servicio portador con área de cubrimiento nacional y 17 sobre servicio portador en conexión internacional, pues no son claros los motivos prácticos por los cuales deben realizarse estos reportes	Lograr una compilación efectiva de los formatos de reporte de información
Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Resolución 4389 de 2013	los formatos de reporte de información en general, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, son pertinentes, siempre que la información se recolecte de un modo coherente y organizado, sin duplicidad de información	Es pertinente que los reportes de información se simplifiquen de modo tal que se cumplan los objetivos perseguidos sin sacrificar la eficiencia y eficacia de los procesos del sector	Ponemos a consideración de la CRC la eliminación del formato 15 de la Res. 4389, pues toda la información contenida en este formato la contiene el formato 5 de la Resolución 3523 de 2011	Lograr una compilación efectiva de los formatos de reporte de información
Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Resolución 087 de 1997	los formatos de reporte de información en general, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, son pertinentes, siempre que la información se recolecte de un modo coherente y organizado, sin duplicidad de información	Es pertinente que los reportes de información se simplifiquen de modo tal que se cumplan los objetivos perseguidos sin sacrificar la eficiencia y eficacia de los procesos del sector	Creemos que esta Resolución debe ser revisada en su totalidad, debido a que hay algunas disposiciones y terminología de la misma que no han sido derogadas y que en la actualidad se encuentran en desuso, como por ejemplo, el reporte de teléfonos públicos	Lograr una compilación efectiva de los formatos de reporte de información
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de infraestructura / RITEL	Resolución 4262 de 2013	La norma es de suma importancia para garantizar las condiciones de competencia en el ingreso de los operadores de telecomunicaciones a las nuevas construcciones bajo el régimen de propiedad horizontal	Además de los comentarios que ya fueron enviados a la CRC con motivo de los proyectos modificatorios del RITEL, por mejorar está que las capacitaciones sobre el mismo y las certificaciones correspondientes no se restrinjan a un solo ente que pueda realizarlas	Se propone que se amplie la posibilidad de que otras entidades también tengan la posibilidad de capacitación y certificación	Mayor eficiencia en las capacitaciones, y acceso generalizado

Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de infraestructura / RITEL	Resolución 4262 de 2013	La norma es de suma importancia para garantizar las condiciones de competencia en el ingreso de los operadores de telecomunicaciones a las nuevas construcciones bajo el régimen de propiedad horizontal	La responsabilidad de los usuarios en la prevención del fraude	Se propone que se incluyan en el régimen de protección a usuarios, las reglas y obligaciones específicas para los usuarios en materia de protección y uso responsable de las redes internas de telecomunicaciones, pues con el nuevo RITEL existen redes como las que permiten recibir señales de TV satelital que son de responsabilidad de los usuarios en su cuidado y mantenimiento	El objetivo sería la prevención del fraude y alcanzar niveles de responsabilidad adecuados en cabeza de los usuarios
Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Compensación	Resolución 4296 de 2013 (Anexo I Resolución 3066 de 2011)	Compensación a los usuarios por indisponibilidades de sus servicios atribuibles al operador	La carga excesiva impuesta a los operadores con la ecuación de compensación	Aún no se evidencia claridad respecto a la inclusión del factor multiplicador por dos establecido en el artículo 1.2 (determinación del valor de la compensación) de la Resolución 4296 de 2013. Es una muestra clara de la sobreregulación del sector, así que la propuesta es que éste se elimine de la fórmula	Proporcionalidad de la medida, eliminación del efecto sancionatorio de la misma
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de infraestructura / Uso y arrendamiento de infraestructura soporte (TIC/eléctrica)	Resolución 4245 de 2013	Establecimiento de reglas claras en la compartición de infraestructura eléctrica	El cumplimiento de la normatividad es crítico, por la descoordinación que desde los inicios tuvo lugar entre la CREG y la CRC para expedir dicha regulación	El sector de energía eléctrica está dando interpretaciones erróneas a las disposiciones de la CRC, particularmente en lo que tiene que ver con los tiempos para responder solicitudes dentro del contrato de compartición de infraestructura. Se propone la realización de una labor conjunta entre entidades para realizar mesas de trabajo con ambos sectores, a fin de que las reglas de una y otra regulación, la de la CRC y la de la CREG sobre este tema, puedan aplicarse de conformidad en la realidad, sin lugar a interpretaciones disímiles	Acuerdos de compartición de infraestructura conformes con la normatividad vigente e identificación clara de competencias de las dos agencias regulatorias

Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de infraestructura / Uso y arrendamiento de infraestructura soporte (TIC/eléctrica)	Resolución 4245 de 2013, art. 9	Establecimiento de reglas claras en la compartición de infraestructura eléctrica	El cumplimiento de la normatividad es crítico, por la descoordinación que desde los inicios tuvo lugar entre la CREG y la CRC para expedir dicha regulación	En lo que atañe a la marcación de red, también se debe entrar a revalidar el efecto del incumplimiento en este sentido, cual es el desmonte de los elementos no identificados al 31 de diciembre de 2014 (artículo 9). El sector ya ha manifestado su preocupación respecto de los tiempos que se tienen para el cumplimiento de esta obligación y espera un pronunciamiento de la CRC adecuado a la realidad de las redes actuales. Lo anterior, hace pertinente solicitar la moderación del efecto señalado por el artículo 9, pues el desmonte de la red afecta las condiciones de continuidad en la prestación del servicio. Se propone la eliminación de la posibilidad del desmonte, y se otorgue validez a marcaciones antiguas	Eficiencia en la marcación de las redes, eliminación de costos innecesarios. Continuidad del servicio, pues es el fin último que se estaría sacrificando con las condiciones actuales de la norma
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de infraestructura / Uso y arrendamiento de infraestructura soporte (TIC/eléctrica)	Resolución 4245 de 2013, art. 10	Establecimiento de reglas claras en la compartición de infraestructura eléctrica	El cumplimiento de la normatividad es crítico, por la descoordinación que desde los inicios tuvo lugar entre la CREG y la CRC para expedir dicha regulación	Los proveedores de infraestructura eléctrica, para todas sus negociaciones están señalando que debe llegarse a los topes de remuneración establecidos por el artículo 10, cuando en realidad es claro que esto no es así. Por tal razón, se reitera la necesidad de las mesas de trabajo, a fin de que no haya lugar a interpretaciones disímiles de la normatividad vigente para compartición de infraestructura, lo que por supuesto incluye un pronunciamiento claro por parte de ambas agencias, respecto de sus competencias en este asunto para que los administrados acaten a cabalidad sus disposiciones	Acuerdos de compartición de infraestructura conformes con la normatividad vigente e identificación clara de competencias de las dos agencias regulatorias
Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Peticiones, quejas y recursos	Resolución 3066 de 2011, artículo 43	Procedimiento necesario para resolución de PQR's que no son atribuibles a la red del proveedor que recibe	Tiempos de traslado y respuesta	Se propone que los tiempos de traslado se amplíen a 5 días hábiles, pues en la práctica no es tan sencillo cumplir con el término de 3 días que ya establece la norma. Adicionalmente, se solicita que el responsable de la PQR tenga los 15 días completos que por Ley se establecen para atenderla	Otorga al proveedor incumbente el término a que tiene derecho por Ley para contestar

Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Resolución 3523 de 2011	los formatos de reporte de información en general, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, son pertinentes, siempre que la información se recolecte de un modo coherente y organizado, sin duplicidad de información	Es pertinente que los reportes de información se simplifiquen de modo tal que se cumplan los objetivos perseguidos sin sacrificar la eficiencia y eficacia de los procesos del sector	Se propone la eliminación de los formatos 11, 12 y 18, los dos primeros en razón a que no es claro el propósito de estos trámites, y el último, en razón a que la CRC regula las tarifas a incluir en el mismo	Lograr una compilación efectiva de los formatos de reporte de información
Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Resolución 3066 de 2011, artículo 53	Establecer normas claras que definan los eventos que afecten el indicador de calidad	lograr que los indicadores de calidad obtenidos a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario sean realmente cuantificables y reales	Sugerimos que al momento de realizar el informe para obtener el indicador de calidad se excluyan del mismo los casos de fuerza mayor y caso fortuito que puedan impactar la operación	lograr un informe con las causas reales que afecten el indicador de calidad
Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / Peticiones, quejas y recursos	Resolución 3066 de 2011, artículo 46	Propende por la unificación de una sola línea gratuita de atención al usuario	Reorganización del IVR de acuerdo con las necesidades de los usuarios	Se propone que cada proveedor de servicios de comunicaciones tengan una sola línea de atención	otorgar al usuario una mayor recordación de las líneas de atención de los proveedores del servicio el cual busca la atención integral de las inconformidades de los usuarios
Resoluciones de carácter general	Protección de los derechos de los usuarios / definición de PQR	Resolución 3066 de 2011 de la CRC, artículo 9 - Definición de PQR	Unificación de criterios para la definición de qué es una PQR	Es pertinente que el sector tenga una sola definición de PQR ya que actualmente cada proveedor del servicio tiene un criterio de interpretación distinto	Que en la definición de PQR quede establecida de una manera tan clara que no dé lugar a interpretaciones disímiles de la misma	Propender por la unificación de criterios por parte de los proveedores del servicio
Resoluciones de carácter general	Reportes de información	En cuanto al indicador de número de daños por cada 100 líneas en servicio, del formato 22 de la resolución 3523 de 2011 (también contemplados en la res 3067 de 2011)	los formatos de reporte de información en general, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, son pertinentes, siempre que la información se recolecte de un modo coherente y organizado, y responda a la realidad del sector	Es pertinente que los reportes de información se revisen de modo tal que se cumplan los objetivos perseguidos sin sacrificar la eficiencia y eficacia de los procesos del sector	Solicitamos que sea revisado el tema de medir 8 daños por cada 100 líneas en servicio, teniendo en cuenta que existen daños masivos en los cuales se pueden afectar cientos de líneas en una población, con lo que se incumpliría el indicador por población. Es válido tener en cuenta que esta medición sea global, es decir total y no por municipio pues se puede incumplir en un municipio pero no en el indicador general. Se puede apreciar también el caso de una población nueva donde tengamos por ejemplo 5 líneas instaladas, y si se daña una o presenta ruido y el usuario llama a reportar, ese municipio ya incumple el número de daños por cada 100 líneas en servicio	Lograr reportes de información óptimos y que reflejen la realidad del sector

Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Resolución 3067 de 2011, artículo 3.5.	<p>los formatos de reporte de información en general, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, son pertinentes, siempre que la información se recolecte de un modo coherente y organizado, y responda a la realidad del sector</p>	<p>Es pertinente que los reportes de información se revisen de modo tal que se cumplan los objetivos perseguidos sin sacrificar la eficiencia y eficacia de los procesos del sector</p>	<p>Respecto del tiempo medio de reparación de daños, consideramos que 24 horas no son suficientes cuando tenemos daños masivos, anillos rotos, vandalismo. Sería pertinente retomar las prácticas de la SSPD que otorga 48 horas para el tiempo medio de reparación</p>	<p>Lograr reportes de información óptimos y que reflejen la realidad del sector</p>
----------------------------------	-------------------------	----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------