

Bogotá D.C., 30 de septiembre de 2024

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC

Mail: simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co

Cl 59A bis # 5 - 53, Ed Link Siete Sesenta P9

Bogotá, Colombia.

REF: Comentarios consulta sectorial “Simplificación del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones”.

Respetados Señores,

La Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia- **ASOTIC**, presenta para consideración de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC sus observaciones al documento “Simplificación del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones”.

Sea lo primero señalar que desde ASOTIC valoramos estos ejercicios pues nos ayudan a desenvolvemos mejor en la normatividad que debe aplicarse, eliminando cargas innecesarias y las normas en desuso.

CONSULTA SECTORIAL

- 1. ¿Considera que el ámbito del proyecto de simplificación regulatoria está claramente definido y es adecuado para abordar los desafíos regulatorios actuales? ¿Qué formas, dimensiones o aspectos adicionales de la simplificación, si los hay, deberían incluirse en el proyecto?**

Respuesta: El ámbito del proyecto de simplificación regulatoria está claramente definido al centrarse en la revisión y simplificación de la Resolución CRC 5050 de 2016. El proyecto es adecuado para abordar los desafíos regulatorios actuales, principalmente porque se centra en la actualización tecnológica ya que el proyecto reconoce la necesidad de adaptar la regulación a la rápida evolución tecnológica

del sector de telecomunicaciones, incluyendo criterios específicos para la identificación de normas que ya no son aplicables debido a la implementación de nuevas tecnologías.

Además, responde a la complejidad normativa porque busca simplificar la regulación para que sea más accesible y comprensible, lo cual reduce el riesgo de incumplimiento involuntario y facilita la aplicación de las normas por parte de los operadores. Por otra parte, fomenta la eficiencia al considerar la reducción de costos de cumplimiento para los operadores, buscando alternativas que permitan alcanzar los mismos objetivos regulatorios con menor carga administrativa.

Igualmente se considera que se podría evaluar la posibilidad de simplificar la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con otros marcos regulatorios que impactan al sector de telecomunicaciones, como la normativa sobre protección de datos o la regulación sobre la competencia, de hecho, se recomienda revisar la forma de hacer una lectura más amigable de esta resolución compilatoria.

De acuerdo con lo indicado, se considera que el ámbito del proyecto de simplificación regulatoria, tal como está presentado en el documento, parece estar claramente definido y alineado con las necesidades actuales del sector de telecomunicaciones. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha identificado correctamente los cambios tecnológicos y del mercado, la evolución normativa y el posible riesgo de ineficiencia operativa como razones para una revisión integral del marco regulatorio.

No obstante, sería pertinente incluir en el proyecto dimensiones adicionales relacionadas con la implementación práctica de las normas, especialmente aquellas que impactan directamente a los operadores de servicios de internet fijo y televisión por suscripción, servicios que en los últimos años han sufrido cambios por la entrada de nuevos actores. Deberían contemplarse también aspectos como la interoperabilidad tecnológica, la seguridad cibernética, y el desarrollo de infraestructuras de última milla.

- 2. ¿Los objetivos del proyecto de simplificación regulatoria son claros, alcanzables y están alineados con las necesidades de los interesados y del sector? ¿Hay objetivos específicos que deberían ser revisados o añadidos? ¿Cuáles? ¿Por qué considera que deberían ser revisados o incorporados?**

Los objetivos son claros estableciendo el propósito general y las acciones específicas que se llevarán a cabo para alcanzarlo. También son alcanzables en la medida en que el proyecto utiliza una metodología específica para identificar, analizar y proponer modificaciones a la regulación. Consideramos que están bien estructurados para abordar las necesidades actuales del sector. La orientación hacia la eliminación de redundancias normativas y la facilitación del cumplimiento regulatorio son elementos esenciales para la competitividad del mercado.

Así mismo vemos que están alineado con las necesidades de los interesados y del sector, ya que buscan reducir la complejidad normativa, facilitar el cumplimiento y minimizar los costos de cumplimiento para los operadores. Al simplificar la regulación y actualizarla a la realidad tecnológica del sector, el proyecto puede impulsar la competencia, la innovación y el desarrollo de nuevos servicios.

ASOTIC propone añadir los siguientes objetivos específicos:

Objetivo específico: Fomentar la claridad y la accesibilidad de la regulación para los usuarios. **Justificación:** El proyecto se enfoca en la simplificación para los operadores, pero es esencial asegurar que la regulación sea clara y comprensible para los usuarios, quienes son los principales beneficiarios de una regulación efectiva.

Objetivo específico: Promover la colaboración y la coordinación interinstitucional para una mejor simplificación. **Justificación:** La simplificación de la regulación del sector de telecomunicaciones requiere una visión integral que trascienda el ámbito de la CRC. Es fundamental integrar el proyecto con las iniciativas de otras entidades, como MinTIC y SIC, para generar un marco regulatorio más coherente y efectivo.

Objetivo Especifico: Finalmente se sugiere incorporar un objetivo que trate sobre la adaptación de la regulación a nuevas tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el internet de las cosas (IoT). Esto permitiría que el marco regulatorio se mantenga actualizado y en sintonía con las dinámicas actuales y futuras del mercado.

3. **¿La metodología propuesta en el Capítulo 4 para el ejercicio de simplificación regulatoria, incluyendo la identificación y evaluación de normas susceptibles de simplificación, es adecuada para lograr los**

objetivos del proyecto? ¿Considera que hay otros enfoques metodológicos que deberían considerarse? ¿Cuáles?

Respuesta: La metodología define criterios específicos para identificar las normas susceptibles de simplificación, como la evolución tecnológica, la duplicidad normativa, la transitoriedad, la optimización de la formulación y la reducción de costos de cumplimiento. Siempre se resaltarán por parte de ASOTIC que se realicen consultas públicas con la revisión integral por parte de la CRC, lo que permite obtener una visión amplia de las necesidades y perspectivas del sector. Finalmente se incluye revisión de los comentarios del sector sobre la propuesta regulatoria, lo que permite ajustar la propuesta y asegurar que se considere la opinión de los interesados.

Como mejora adicional, se podría considerar un enfoque basado en análisis de impacto regulatorio, que permita evaluar las consecuencias de la eliminación o simplificación de cada norma. También sería recomendable incluir una fase de prueba piloto para algunas de las propuestas, lo que permitiría medir su eficacia antes de la implementación a gran escala.

4. ¿Cómo percibe el potencial impacto del ejercicio de simplificación regulatoria propuesto en términos de eficiencia, reducción de cargas administrativas y mejora en la competitividad? ¿Qué riesgos o desafíos considera que podrían surgir al realizar el ejercicio de simplificación?

Respuesta: La simplificación del marco regulatorio, al eliminar normas obsoletas, redundantes o complejas, facilita la comprensión y aplicación de la regulación por parte de los operadores. Esto genera mayor eficiencia en la gestión y en la toma de decisiones. Al reducir la complejidad normativa, se disminuye la carga administrativa y se simplifican los procesos internos de los operadores. Esto les permite destinar más recursos a actividades de valor, como la innovación y la expansión de sus servicios o para mejorar la calidad de estos. Una regulación más clara y simplificada facilita la gestión de trámites y permisos, lo que permite a los operadores agilizar sus procesos y obtener respuestas más rápidas de las autoridades.

La reducción de requisitos y obligaciones se traduce en una disminución de los costos de cumplimiento de la regulación. Esto es especialmente beneficioso para los operadores pequeños, que tienen menos recursos para asumir costos operativos elevados. La simplificación puede facilitar la integración de tecnologías innovadoras que automatizan procesos y simplifican tareas administrativas, lo que contribuye a una mayor eficiencia en la gestión del servicio.

Los operadores con menos participación en el sector comercial pueden beneficiarse de una regulación más ágil y flexible, que les permita adaptarse más fácilmente a las nuevas tecnologías y a las necesidades del mercado. Además, una regulación simplificada y con menores cargas administrativas reduce la barrera de entrada para nuevos operadores, lo que fomenta la competencia y la innovación en el sector, lo que les permite expandir sus operaciones y llegar a nuevos clientes.

En todo caso es importante tener en consideración que la rápida evolución tecnológica puede hacer que las normas simplificadas se vuelvan obsoletas en un corto período de tiempo. Por tanto, es crucial establecer mecanismos de revisión periódica para mantener la relevancia y efectividad del marco regulatorio.

5. ¿Los listados de normas identificadas en los Anexos 1, 2 y 3 para posible simplificación reflejan de manera adecuada las necesidades de optimización, eficiencia y competitividad que debe satisfacer el marco regulatorio? ¿Hay otras normas que deberían incluirse en las listas? ¿Cuáles? ¿Hay normas incluidas en las listas que no deberían ser simplificadas? ¿Cuáles?

Si bien el “ANEXO 3. Listado de temas que pueden ser susceptibles de simplificación identificados a partir de la revisión realizada por la CRC” ya incluye el tema de régimen de protección a usuarios, se considera que integralmente debe organizarse el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Esta modificación debería incluir una categorización de los distintos sectores y regulación aplicable en el régimen de derechos y deberes en mención. Algo similar a lo que ocurre en el sector postal.

Actualmente los servicios móviles y fijos de internet, telefonía y televisión se encuentran compilados en un mismo capítulo con 28 secciones que no siguen un orden estructurado y lógico. Se mezclan regulaciones móviles y fijas y por ello su aplicación e interpretación en ocasiones resulta confusa o da la impresión de ser insuficiente. Lo que se propone es que se clasifiquen y divida el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones uno aplicable para el sector móvil y otro para sector fijo, esta segmentación podría ayudar a entender las obligaciones que aplican a cada uno de ellos facilitando la aproximación al marco regulatorio tanto a los usuarios como a los PRST.

Adicionalmente respecto al “ANEXO 2. Listado de normas que pueden ser susceptibles de simplificación identificadas a partir de la revisión realizada por la CRC” se propone las siguientes modificaciones a los artículos propuestos:

<p>Artículo 15.1.3.1 Artículo 15.1.3.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto: Colombia busca garantizar el acceso a la televisión abierta como un derecho fundamental. • Desafío: Ajustar regulación con lo establecido en el Art. 11 de la Ley 680 de 2001. Decisiones judiciales imponen cargos por derechos de autor y derechos conexos a los operadores de televisión por suscripción al garantizar a sus usuarios las señales abiertas, generando una carga adicional y un desequilibrio. Es necesario determinar si en estos casos se presenta retransmisión. • Argumentos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los operadores de televisión abierta son responsables de su programación y contenido y deberían asumir el pago de los derechos de autor y conexos que se generen con su emisión. ○ Llevar en la parrilla de programación las señales abiertas, no es una fuente de ingresos para los operadores de televisión por suscripción. ○ Es necesario entender si la obligación está dada frente a la señal y el contenido y si esta pueden separarse. ○ El pago de derechos de autor y conexos por señales abiertas vulnera el principio de igualdad entre los operadores de señal abierta y los de TV por suscripción. ○ La normativa que protege el derecho de los usuarios a recibir señales abiertas entra en conflicto con la obligación impuesta a los operadores de televisión por suscripción. • Impacto: El cobro de derechos de autor y conexos, genera un costo adicional para los operadores de televisión por suscripción, lo que afecta su sostenibilidad y capacidad de ofrecer servicios. • Soluciones propuestas: Se necesita una revisión y ajuste de la normativa para eliminar las cargas y garantizar la equidad, el derecho de los usuarios al pluralismo informativo, pero también la sostenibilidad de los operadores de televisión por suscripción. 	<p>Modificar</p>
<p>Artículo 2.1.1.2.</p>	<p>Modificar:</p> <p>Numeral 2.1.1.2.6. Digitalización:</p> <p>Modificar: Este principio, aunque busca la eficiencia, puede ser interpretado como una obligación para los operadores pequeños de migrar a la digitalización, lo que puede generar costos y dificultades adicionales.</p> <p>Propuesta: Se debe modificar el principio para que sea opcional para los operadores pequeños, reconociendo la posibilidad de que no todos puedan implementar soluciones digitales de manera inmediata. Se puede establecer un plazo razonable para la digitalización y ofrecer alternativas para los operadores que no puedan migrar de inmediato.</p> <p>Argumentos para la modificación:</p> <p>Flexibilidad para los operadores pequeños: Se reconoce la necesidad de dar flexibilidad a los operadores pequeños para que puedan implementar la digitalización, sin que se les imponga una obligación que puede generar una carga significativa.</p> <p>Equidad en el mercado: La digitalización puede ser un proceso costoso, por lo que es importante que no se cree una ventaja desproporcionada para los operadores grandes que pueden implementar estas soluciones con mayor facilidad.</p> <p>Accesibilidad para el usuario: Es crucial que el usuario pueda acceder a los servicios del operador, incluso si este no ha migrado a la digitalización. Se debe garantizar la accesibilidad a través de medios tradicionales, como la atención telefónica, para evitar que se excluyan a los usuarios que no cuentan con acceso a plataformas digitales.</p>	<p>Modificar</p>



Artículo 2.1.2.1.	<p>Numeral 2.1.2.1.3. Presentar PQR y recibir atención integral:</p> <p>Este derecho es importante, pero la inclusión de la frase "salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización" genera incertidumbre para los operadores pequeños. Propuesta: Se debe modificar la norma para que los operadores pequeños tengan la opción de ofrecer canales de atención alternativos a la digitalización, como la atención telefónica o la atención presencial, siempre que cumplan con los requisitos de atención al usuario establecidos en la regulación.</p> <p>Parágrafo adicionado: La obligación de ofrecer promociones de retención, recuperación y fidelización por cualquier medio, salvo que se haya migrado a la digitalización, puede generar una carga adicional para operadores pequeños. Propuesta: Se debe modificar el parágrafo para que se mantengan los canales en beneficio de los usuarios</p>	Modificar
Artículo 2.1.2.2.	<p>Agregar:</p> <p>Cooperar con el operador para solucionar problemas técnicos: Se debe incluir una obligación para que el usuario colabore con el operador en la solución de problemas técnicos, por ejemplo, brindando información relevante o permitiendo el acceso a su equipo para realizar la revisión técnica.</p>	Modificar
Artículo 3.1.1.3.	<p>Apoyo a la innovación:</p> <p>Se debe agregar una cláusula que establezca la obligación de la CRC de promover la innovación en el sector de telecomunicaciones, especialmente en el contexto de los operadores pequeños. Esto puede incluir la creación de programas de financiación para proyectos de innovación, la simplificación de los requisitos regulatorios para los operadores pequeños que estén desarrollando nuevas tecnologías o servicios, y la creación de un entorno regulatorio favorable para el desarrollo de nuevas tecnologías y servicios. Como hemos señalado en otros escenarios el Sand box regulatorio debería ser permanente.</p>	Modificar
Artículo 4.1.2.6.	<p>Se debe agregar una cláusula que establezca la obligación de la CRC de considerar las capacidades de los operadores pequeños al momento de establecer las condiciones de interconexión, para evitar que estas condiciones generen cargas desproporcionadas para estos operadores y obstaculicen su competitividad.</p> <p>Se debe agregar una cláusula que establezca un mecanismo para determinar los costos de la interconexión diferenciales.</p>	Modificar
Artículo 4.1.7.4.	<p>Claridad en las condiciones de renuncia: El artículo no especifica qué condiciones debe cumplir la renuncia para ser autorizada por la CRC.</p> <p>Propuesta: Se debe especificar con mayor precisión las condiciones para que la CRC autorice la renuncia a la servidumbre o a la fijación de condiciones. Por ejemplo, se puede establecer que la renuncia debe incluir una propuesta alternativa para garantizar el acceso o la interconexión que no perjudique al otro proveedor y que no afecte a los usuarios o al servicio.</p> <p>Plazo para la respuesta de la CRC: La norma no establece un plazo para que la CRC responda a la solicitud de renuncia.</p> <p>Propuesta: Se debe establecer un plazo razonable para que la CRC responda a la solicitud de renuncia, por ejemplo, 15 días hábiles.</p>	Modificar
Artículo 4.10.3.1.		Modificar
Artículo 5.2.2.3.	<p>Consideración de las capacidades del operador: Se debe agregar una cláusula que establezca la obligación de las autoridades de vigilancia, inspección y control de considerar las capacidades de los operadores pequeños al momento de solicitar información o de realizar verificaciones.</p>	Modificar



6. ¿Cree que los mecanismos de participación y consulta pública propuestos para el desarrollo del proyecto son suficientes para asegurar una retroalimentación efectiva de todos los interesados? ¿Qué sugerencias tiene para mejorar este proceso de participación?

Para que la retroalimentación sea efectiva e inclusiva, se necesitan mecanismos de participación más amplios y accesibles, que incluyan:

- **Reuniones presenciales:** Organizar talleres y reuniones presenciales con diferentes grupos de interés (operadores, usuarios, gremios, academia) para discutir los aspectos claves de la simplificación, incluyendo principalmente las regiones apartadas del país.
- **Plataforma en línea:** Para mejorar igualmente este proceso, se sugiere la implementación de una plataforma en línea para recibir comentarios y sugerencias de los interesados en tiempo real, así como la realización de talleres periódicos que permitan una interacción más directa y constructiva entre la CRC y los operadores. Esto aumentaría la transparencia y el nivel de participación en el proceso.

Con lo anterior dejamos presentadas nuestras observaciones, esperando que los puntos señalados puedan aportar al proceso que se adelanta por parte de la Comisión. Agradecemos su atención y quedamos atentos para atender cualquier inquietud o complemento que se requiera.

Cordial saludo,



GALÉ MALLOL AGUDELO
Presidenta ASOTIC