

Bogotá D.C., 1° de octubre de 2024

CECO: C030
AC-GAPRS-192-2024

Doctora

LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO

Directora Ejecutiva

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC-

Calle 59A BIS No. 5-53 - Edificio Link Siete Sesenta - Piso 9

simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios y respuestas de ETB a la consulta planteada en el documento de formulación y justificación del proyecto “Simplificación Regulatoria 2024”

Respetada doctora Duque,

En atención al proyecto regulatorio mencionado en el asunto, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB, presenta de manera atenta, oportuna y respetuosa sus comentarios sobre el documento, así como también responde a la consulta sectorial planteada.

Para comenzar, ETB considera de gran importancia el ejercicio de simplificación normativa. Por tal razón, sugiere que dicho ejercicio sea más constante y no se aplase por largos periodos entre cada revisión. Esto permitiría que las normas se mantengan actualizadas, en función de las dinámicas del mercado y los avances tecnológicos, garantizando una regulación más acorde con la realidad sectorial.

En segundo lugar, ETB propone que el proceso de simplificación se realice por títulos de la Resolución Compilatoria 5050 de 2016, en lugar de abordar la totalidad de la norma de manera simultánea. Este enfoque sectorizado permitiría una revisión más detallada y profunda, asegurando que cada tema sea optimizado con mayor precisión y evitando omisiones que puedan surgir de una revisión amplia.

En este aspecto se destaca que los plazos dados en el marco de este proyecto no son suficientes para realizar una revisión exhaustiva de la totalidad de la Resolución CRC 5050. Por lo tanto, sería más efectivo implementar una revisión por títulos o temas específicos, lo que permitiría un análisis más profundo y aportaría mayor valor a este proceso de simplificación normativa.

Por otro lado, vemos con satisfacción que la intención de la simplificación regulatoria sea lograr que las normas sean más claras, accesibles y menos costosas para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), especialmente considerando los desafíos que enfrenta el sector.

Sin embargo, consideramos fundamental que dentro de los enfoques de simplificación se incluyan de manera permanente la **digitalización** y la **convergencia en la prestación de los servicios en el ámbito minorista**, no sólo para este proyecto, sino también como un criterio

constante en los futuros proyectos regulatorios de la Comisión. Estos elementos son clave para que la regulación responda a las nuevas exigencias tecnológicas y facilite la transición hacia un entorno más digital y convergente, alineado con las tendencias globales de las telecomunicaciones y el cambio de los patrones de consumo de los usuarios.

De otra parte, es necesario que la carga regulatoria se evalúe de manera constante en los diferentes proyectos de la CRC, teniendo en cuenta el **costo de cumplimiento** que esta genera, ya que puede convertirse en una **barrera de entrada** para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST). Esta situación podría fomentar la informalidad dentro del sector, dado que los altos costos regulatorios pueden desincentivar la formalización y generar desventajas competitivas en el sector, pues hay un gran número de actores nuevos que no dan cumplimiento a lo planteado por la regulación y la normatividad TIC.

Por ello, es importante que en el marco del proyecto de simplificación se realice un análisis detallado de los costos asociados al cumplimiento regulatorio y se tomen medidas para reducirlos, de modo que la regulación no solo sea clara y accesible, sino también económicamente viable para todos los participantes del sector.

Respuestas a la consulta.

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, enfocándose en la revisión y optimización de la Resolución CRC 5050 de 2016. Sin embargo, como se anotó, ETB sugiere que este ejercicio sea más frecuente y específico, abordando la simplificación por títulos o temas en lugar de tratar toda la norma en una sola revisión.

Además, es fundamental que el proyecto integre de manera más amplia los elementos de digitalización y convergencia en todos los regímenes, no solo en el RPU, y que estos aspectos, junto con la carga regulatoria, se conviertan en un criterio constante en futuros proyectos regulatorios. También es crucial que desde este ejercicio se adopten criterios para flexibilizar la regulación, para que el marco normativo se adapte más fácil a un entorno tecnológicamente cambiante, lo que permitirá una mejor respuesta a las necesidades del sector. Esta flexibilización garantizará que el marco normativo evolucione en línea con los avances tecnológicos y las demandas del mercado, favoreciendo un ambiente más dinámico y competitivo.

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?*

Respuesta: Los objetivos del proyecto son claros y están alineados con las necesidades del sector, particularmente en lo que respecta a la reducción de cargas administrativas y la mejora en la accesibilidad normativa. Sin embargo, consideramos que un objetivo adicional debería ser promover la adaptación tecnológica, incorporando la digitalización y la convergencia de manera transversal. Esto aseguraría que las normativas estén preparadas para los rápidos avances tecnológicos, y evitaría la necesidad de frecuentes revisiones.

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 planteada en el Capítulo 4, que incluye la identificación y evaluación de normas susceptibles de simplificación, es adecuada. Sin embargo, ETB sugiere un enfoque más detallado y estructurado, abordando la simplificación por títulos o bloques temáticos dentro de la Resolución 5050. Este método permitiría un análisis más profundo y exhaustivo, optimizando mejor las áreas clave. De igual manera, este enfoque permite diferenciar con mayor claridad el ejercicio de simplificación de la necesidad de crear un proyecto regulatorio para la revisión de temas o regímenes específicos

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: El ejercicio de simplificación regulatoria tiene el potencial de mejorar significativamente la eficiencia y competitividad, reduciendo cargas administrativas y simplificando el cumplimiento normativo para los PRST. Sin embargo, uno de los riesgos que ETB identifica es la falta de actualización tecnológica si no se incluye un enfoque más fuerte en la digitalización. Además, la revisión de normas de manera general puede no abarcar todas las particularidades, lo que podría resultar en la eliminación o modificación inadecuada de normas relevantes.

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?*

Respuesta: Los listados de normas en los Anexos 1, 2 y 3 reflejan adecuadamente las necesidades de optimización y eficiencia, aunque ETB considera que algunas normas específicas podrían requerir una revisión más detallada antes de ser simplificadas o eliminadas.

En efecto, del listado de artículos en consulta se observa una solicitud constante para eliminar las referencias a la línea telefónica que tienen varios artículos del Régimen de Protección de

Usuarios. También se destaca la necesidad de adecuar los detalles de la factura de servicios a los requisitos de la facturación electrónica, buscando simplificar tanto el contenido como el envío. ETB está de acuerdo con estos enfoques y los considera adecuados para el proyecto, no sólo por la simplificación y el ajuste de la regulación a una normativa superior, sino por la necesidad de que la doctrina de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de “oportunidad de facturación” también se adopte a ello.

Además, la digitalización en las interacciones debe ser una constante que facilite la comunicación en diversos aspectos, por lo que el enfoque de la simplificación debería ser el planteamiento de unos parámetros generales que permitan, por ejemplo, el envío de facturas a través de un enlace o *link* por cualquier medio digital, sin que esto deba estar explícitamente regulado. Esto es especialmente relevante dado que varios operadores ya han adoptado estas mejoras. No obstante, por la literalidad de las normas estos cambios no pueden suplir los aspectos regulados.

Por otro lado, aspectos como la implementación de un contrato regulado convergente, la posibilidad de responder todas las PQR por correo electrónico, y otras propuestas similares como la eliminación de la red social como canal de atención, la divulgación del RPU en sólo en la página web, la modificación del horario de la línea telefónica, la posibilidad de continuar la interacción por otro canal, etc., de diferentes PRST no deberían ser vistas simplemente como mejoras o simplificaciones, sino como realidades y preferencias de consumo ya presentes en las interacciones con los usuarios. Estos cambios no deberían depender de modificaciones regulatorias específicas para ser implementados, por lo que es fundamental que éste ejercicio de simplificación vaya incorporando enfoques de flexibilización para que el marco normativo no se convierta en un cuello de botella para la adaptación a estas nuevas realidades y necesidades del mercado.

Frente a las normas que no deberían ser simplificadas hay que resaltar lo siguiente:

- a. Los servicios adicionales de telefonía fija: Aún son utilizados por los usuarios por lo que no es dable concluir que ya no están en uso, por lo que no es dable concluir que deban ser eliminados por evolución normativa, máxime cuando su eliminación afectaría la experiencia del usuario.
- b. Portabilidad: Los diversos cambios sugeridos por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) reflejan la urgencia de retomar el Comité Técnico de Portabilidad. Estas propuestas van más allá de un simple ejercicio de simplificación; requieren una revisión constante e integral. Es esencial contar con el acompañamiento del regulador, tal como ocurre en otros países, donde esta intervención garantiza la transparencia en el proceso y minimiza los efectos negativos que pueden surgir para los usuarios. Esto se debe a la constante interpretación técnica y normativa que realizan los diferentes PRST al aplicar el proceso de portabilidad.

Un enfoque colaborativo, donde el regulador y los PRST trabajen conjuntamente, no solo facilitaría la implementación de mejoras, sino que también fomentaría un entorno más claro y equitativo para los usuarios, reduciendo la confusión y asegurando una experiencia más fluida en la portabilidad de servicios.

- c. Saldos adeudados por el usuario al proveedor de origen después de la portabilidad: En la lista de consulta se propone que, si un usuario continúa en mora con su proveedor anterior, el proveedor receptor tenga la posibilidad de suspender el servicio. Esta medida no solo es jurídicamente inviable, sino que también resulta inequitativa. En los servicios fijos, la posibilidad de terminar el contrato a pesar de la mora ha sido una práctica establecida durante décadas. La excepción a esta norma ha sido precisamente la portabilidad, que permitía el rechazo por mora hasta la modificación realizada.

Con el cambio propuesto, no solo se da la posibilidad de que los usuarios terminen su contrato móvil a pesar de la mora, sino que también se les permite ejercer su derecho a portarse a un nuevo proveedor, eliminando así una barrera de salida, sobre todo, si se tienen en cuenta las situaciones de “mora” creadas por algunos operadores para restringir ese derecho.

Permitir ese cambio, no sólo crearía un desequilibrio en el tratamiento de los usuarios, sino que no tiene en cuenta que el operador de origen tiene todas las vías legales para perseguir su cobro.

- d. Simplificaciones propuestas para las obligaciones de control de hurto: exceden el enfoque del proyecto por lo que se sugiere sean tratadas en el proyecto de simplificación de medidas de hurto.
- e. Régimen de acceso e interconexión: propuestas como la eliminación de la interconexión indirecta, del mecanismo de contención, la diferencia de cargos de acceso entre diferentes municipios, los cargos de transporte etc, están encaminadas a las necesidades de un operador, sin tener en cuenta que estos aspectos siguen vigentes en el mercado mayorista y minorista y que tiene aplicación, por lo que no es dable concluir que no se utilizan por evolución de mercado.

En cuanto a la necesidad de SKA o Bill and Keep en los cargos de acceso fijos, claramente excede del ámbito del proyecto, pues hace parte del proyecto de revisión de remuneración de redes fijas, por lo que estas sugerencias deben ser abordadas en el marco de ese proyecto.

En cuando al protocolo SIP y la remisión a diferentes documentos o recomendaciones, por diferentes PRST lo que pone de presente es que las redes no son heterogéneas, por lo que el uso de diferentes CODECS y la transición o migración a SIP ha puesto de presente posibles problemas de interconexión o interoperabilidad, que van desde la degradación de la comunicación, su retraso hasta la falla de la comunicación. Por lo que antes de adoptar una recomendación en específico sería prudente analizar las diferentes posibilidades, entre ellas, la revisión del artículo 4.1.3.9. pues la prohibición de transcodificar podría ir en contra de varios estándares técnicos que plantean como solución la convivencia de CODECS mediante la transcodificación.

En ese sentido, se sugiere a la Comisión evaluar la pertinencia de la norma del 2011 frente a los avances tecnológicos y lo mencionado en los documentos RFC y otras recomendaciones.

- f. Reportes de información: Desde que se expidió la Resolución 6333 de 2021 se han modificado al menos nueve (9) formatos de telecomunicaciones y adicionado otros tantos. Plantear el cambio de 14 formatos en la lista de la CRC, más la sugerencia de los PRST, a lo que ETB adiciona la necesidad de revisar la última modificación del formato T.3.1. y las definiciones técnicas que no se tuvieron en cuenta en su estructuración y los cambios sugeridos por la Comisión que van más allá de lo planteado en el detalle regulado.

Esto evidencia la necesidad de revisar el régimen de reportes no sólo con un enfoque de simplificación sino con la clara intención de **reducir la carga regulatoria**. Cada cambio implica una nueva implementación, que en la mayoría de los casos conlleva desarrollos técnicos, adecuaciones, recursos administrativos y costos adicionales. Por lo tanto, es esencial adoptar un enfoque integral que no solo optimice los formatos de reporte, sino que también minimice los impactos económicos y operativos para los PRST, promoviendo un entorno más eficiente y sostenible en la regulación.

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?*

Respuesta: Los mecanismos de participación propuestos son adecuados para asegurar la retroalimentación de los interesados. No obstante, ETB sugiere mejorar el proceso de participación a través de **consultas más segmentadas** y por temas específicos, lo que permitiría a los interesados ofrecer comentarios más detallados y pertinentes.

En los anteriores términos se presentan comentarios al proyecto y se da respuesta a la consulta planteada.

Cordialmente,



LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO
Gerente Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad

Elaboró: Tatiana Sedano Cardozo – Gerencia Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad