

Bogotá, 1 de octubre de 2024

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co

Ciudad

Referencia: Comentarios al documento de formulación del proyecto regulatorio simplificación del marco regulatorio 2024 - 2000-38-3-22

El suscrito, actuando en nombre y representación de Starlink Colombia SAS, me permito presentar los comentarios al documento de formulación del proyecto regulatorio "Simplificación del Marco Regulatorio 2024 - 2000-38-3-22", publicado el 28 de agosto de 2024, en los siguientes términos:

(i) Eliminación de requisitos burocráticos

La Resolución CRC 5050 de 2016 ha establecido una serie de trámites y requisitos que, aunque presuntamente cumplen con sus objetivos regulatorios, podrían beneficiarse de una simplificación. Al buscar procedimientos más cortos y eficientes, se podrían evitar pasos innecesarios sin comprometer el cumplimiento de las obligaciones regulatorias. Esta simplificación es esencial para garantizar el bienestar de los titulares de los servicios de telecomunicaciones, especialmente en el caso del servicio de internet fijo satelital.

Además, la reducción de la carga operativa sobre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) contribuiría a mejorar la eficiencia en la prestación de estos servicios. Al optimizar los trámites, no solo se facilitaría el acceso a los servicios de telecomunicaciones, sino que también se fomentaría un entorno más competitivo y sostenible, beneficiando tanto a los PRST como a los usuarios finales. Es importante destacar que los costos incurridos en el cumplimiento de procedimientos burocráticos podrían ser redirigidos hacia la mejora de la infraestructura o la generación de mayores recursos en áreas de difícil acceso o vulnerables.

A modo de ejemplo, uno de los procedimientos burocráticos es la presentación de las contribuciones. En lugar de solicitar una simple declaración que deje constancia de los ingresos recibidos por la prestación de los servicios de telecomunicaciones, se exige que el documento pase por múltiples firmas de diferentes personas. Sería más eficiente que una sola firma fuera suficiente, respaldada por la revisión de los estados financieros, los cuales siempre estarán verificados y aprobados por el revisor fiscal, en caso de que aplique, o por el contador público.

Por lo anterior, solicitamos que, al realizar la revisión de alternativas regulatorias, se consideren y analicen los múltiples procedimientos que incluyen diversas etapas y requieren la intervención de varias personas. Proponemos, en cambio, confiar en la buena fe de los

PRST, de modo que, en caso de incumplimiento de las regulaciones, se puedan activar las consecuencias jurídicas pertinentes.

(ii) Disminución de reportes de información

Las cargas regulatorias actuales son significativamente altas debido a la cantidad de reportes que deben presentarse ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic). Esta situación genera mayores cargas operativas, lo que, si bien no afecta directamente la calidad del servicio prestado, podría limitar la capacidad de mejorar el servicio ofrecido a los usuarios. Por ello, solicitamos que, al revisar y evaluar las alternativas regulatorias, se analicen a profundidad los reportes vigentes, con el fin de considerar su unificación, tanto en contenido como en periodicidad. Además, sería pertinente revisar qué información es verdaderamente necesaria continuar solicitando y cuál no.

Un ejemplo de esta situación se encuentra en los formatos T.1.2. y T.1.3., que comparten información clave relacionada con los servicios de telecomunicaciones fijos que los PRST deben reportar a las autoridades. Las similitudes entre ambos formatos incluyen:

- a. Servicios de telecomunicaciones fijos: Ambos formatos se centran en los servicios de telecomunicaciones fijos, como telefonía fija, Internet fijo y televisión por suscripción, ya sea individualmente o empaquetados.
- b. Municipio y segmento socioeconómico: Ambos solicitan la ubicación geográfica (municipio) y el segmento socioeconómico del usuario, categorizado por estratos residenciales o el uso corporativo.
- c. Tecnología utilizada: Ambos formatos requieren la identificación de la tecnología utilizada para el acceso a internet, como FTTH, HFC, entre otros.
- d. Características de los servicios: Tanto en T.1.2 como en T.1.3, se requiere especificar las características técnicas de los servicios ofrecidos, como la velocidad de subida y bajada del internet fijo.
- e. Valor económico: Ambos formatos incluyen el reporte del valor económico de los servicios, con y sin impuestos en el caso de T.1.2, y los valores facturados o cobrados en T.1.3.
- f. Segmentación del mercado: Los dos formatos incluyen la segmentación de los usuarios según el tipo de plan (individual o empaquetado) y la modalidad de pago (prepago o pospago en T.1.2).

En los formatos T.4.2, T.4.3 y T.4.4 se incluye información relacionada con la gestión y monitoreo de quejas, peticiones y reclamos en servicios de telecomunicaciones y contenidos de televisión. Estos formatos comparten varios elementos en común, los cuales podrían ser consolidados en un solo reporte:

- a. Periodicidad y plazo: Los tres formatos requieren reportes con periodicidad trimestral y especifican un plazo para entregar la información (30 días calendario para T.4.2 y T.4.3, 10 días hábiles para T.4.4).
- b. Categorías de quejas y Peticiones: Todos los formatos recopilan información sobre las quejas y peticiones de los usuarios, sin definir qué es una queja y qué es una petición bajo la Resolución CRC 5050 de 2016. Cada uno clasifica estas solicitudes de acuerdo a tipologías específicas como calidad del servicio, facturación, medios de atención, o temáticas particulares de programación y contenidos en televisión.
- c. Medio de recepción: Se detalla el canal por el cual se reciben las quejas y peticiones, como oficinas físicas, líneas telefónicas, páginas web, redes sociales, o aplicaciones móviles.
- d. Estructura de reporte: Los formatos incluyen un desglose detallado por año, trimestre y mes en los que se reporta la información, y discriminan los datos por tipo de solicitud, tipología de queja o temática, y medio de atención.
- e. Resultados y respuestas: Se reporta información relacionada con la resolución de las quejas, ya sea a favor o en contra de los usuarios, o sobre la satisfacción de los mismos. Además, se solicita información sobre los recursos presentados y sus resultados.

Con base en lo anterior, se solicita a la CRC realizar un estudio exhaustivo de todos los formatos y compilarlos en uno solo, dependiendo de la temática, con el fin de reducir la carga operativa de los PRST.

(iii) Falta de claridad respecto de los formatos del Mintic

Teniendo en cuenta que la simplificación regulatoria no solo implica la eliminación de obligaciones o reportes a cargo de los PRST, sino también la modificación de las disposiciones para dar mayor claridad es recomendable revisar todos aquellos artículos en los que se establezca que el MinTIC definirá el formato para presentar reportes de información. En muchos casos, dichos formatos no son creados, y el Mintic ni siquiera tiene claridad sobre cómo deberían presentarse, lo que genera potenciales márgenes para que, a su discreción, pueda solicitar cualquier información o sancionar bajo el argumento de incumplimiento por falta de información.

A modo de ejemplo, los artículos 5.1.4.3 y 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no definen ni los formatos ni el procedimiento para el envío de esta información al Mintic, como se muestra a continuación.

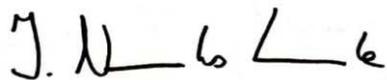
“Artículo 5.1.4.3. Congestión de redes fijas. Los PRST que presten el servicio de datos fijos, y que cuenten con participación de suscriptores superior al 1% de la base nacional sin incluir el segmento corporativo, de acuerdo al reporte trimestral de las TIC publicado por

el MinTIC, deberán informar el resultado de aplicar las metodologías definidas al interior de cada compañía cuando se presenten situaciones de congestión de sus redes, especificando la ampliación de capacidad realizada y el elemento de red involucrado. Dicha información deberá ser remitida dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada trimestre, al MinTIC a través de los formatos o mecanismos que este Ministerio determine.”

“Artículo 5.1.6.2 Afectación del servicio de telecomunicaciones. (...) El reporte inicial, el plan de mejora, y la información señalada en el inciso anterior deberán ser remitidos a través de los formatos o mecanismos que el MinTIC determine. (...)”.

Por lo anterior, se solicita que se revisen los artículos que no especifican claramente los formatos de presentación de los reportes y que, en conjunto con el Mintic, se establezcan de manera precisa en la Resolución CRC 5050 de 2016.

En caso de requerir cualquier información adicional no duden en contactarnos por medio de los correos electrónicos jlaverde@bu.com.co y ccastellanos@bu.com.co.



Juan Nicolás Laverde Garzón
Apoderado, Starlink Colombia S.A.S.
NIT: 901396881-1
Bogotá
Tel: 6013462011
jlaverde@bu.com.co