

02-1117

Bogotá D.C, 26 de abril de 2021

Doctor

**Sergio Martínez Medina**

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Ciudad

**Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución “Por la cual se modifica el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”**

Respetado Director,

Inspirados en el bien común, en la democracia participativa, en la modernización del Estado y en la búsqueda del mayor desarrollo, inclusión y beneficio social para los colombianos, desde la Cámara de Industria Digital y Servicios de la ANDI trabajamos por mejorar la competitividad digital del país. Es así como atendiendo el interés de construir un país competitivo en concordancia con las dinámicas globales, nos permitimos manifestar a través de esta comunicación algunos comentarios con relación al Proyecto de Resolución en mención. Solicitamos respetuosamente nuestros comentarios sean tenidos en cuenta por la entidad.

### **1. Comentarios Generales**

Si bien a lo largo del proyecto la premisa fundamental ha sido la revisión con enfoque de simplificación normativa y que se ve reflejado en la eliminación de algunos reportes del régimen actual y en la implementación de guías para la obtención de la información, no es coherente con la pretensión de crear tres formatos nuevos, con información excesivamente detallada y sin que sea claro un beneficio para la prestación del servicio, el usuario o el sector en general. Consideramos respetuosamente que el regulador no debe dejar de lado el objetivo principal de la revisión, que es la simplificación, sobre todo en un escenario como el actual en el que se deben crear espacios para la recuperación económica.

## 2. Comentarios Específicos

### a. Sobre la obligación de almacenar y mantener durante 3 años la información fuente de los reportes

Esta obligación de la CRC impone una alta carga operativa y de costos sobre los operadores que no va en línea con la simplificación regulatoria y la reducción de cargas que necesita el sector. Al respecto, como resultado de esta obligación las empresas necesitarían realizar inversiones importantes en capacidad para poder responder a estas necesidades de almacenamiento que no tienen un beneficio tangible, pero sí un costo evidente.

### b. Sobre el Formato T.2.4: Indicadores de Calidad para el Servicio de Datos Fijos

Solicitamos respetuosamente mantener la estructura actual del reporte ya que la inclusión de dos parámetros adicionales de medición implica mayor carga operativa. Se sugiere mantener el reporte de un solo valor para toda la red.

Así mismo, se informa que el formato propuesto no se encuentra ajustado conforme a la metodología que se establece mediante la Resolución CRC 5078, Anexo 5.1-B “Condiciones de calidad para los servicios fijos”, parte 2 “Indicadores de calidad para el servicio de datos”, por medio de los cuales se establece la cantidad de pruebas requeridas, la ubicación de clientes de prueba, entre otros. Razón por la cual, sugerimos respetuosamente se valide lo correspondiente a la metodología de los formatos de calidad y se trabaje de la mano con el presente proyecto que tiene como objetivo la modificación del régimen de reportes de información.

### c. Comentarios al formato T.4.2: Monitoreo de quejas

Se sugiere que quede explícito en la norma que se excluya del reporte aquellas quejas/reclamos que se solucionan en un primer contacto.

### d. Comentarios al formato T.4.3: Indicadores de quejas y peticiones

En primera medida, se solicita respetuosamente excluir del reporte el campo sobre “Numero de recursos de reposición por definir” de modo tal que se incluyan únicamente los recursos cerrados. Adicionalmente, se solicita que la modificación del formato quede correctamente aplicada en la plataforma del SIUST toda vez que actualmente el formato habilitado en dicha plataforma difiere en lo que indica a la norma.

e. Sobre los Formatos T.1.3, T 1.4 y T1.5: Empaquetamiento servicios fijos en modalidad postpago y prepago

Con relación a estos formatos, solicitamos se convoquen a mesas de trabajo en las que se puedan exponer los puntos de vista del regulador y los operadores y allí verificar la finalidad y la posibilidad de obtener la información solicitada.

Esperamos contribuir con nuestros comentarios a esta iniciativa.

Agradecemos su atención.

Cordialmente,



SANTIAGO PINZÓN GALÁN

Director Ejecutivo de la Cámara de Industria Digital y Servicios  
ANDI