

Bogotá D.C., 5 de octubre de 2018

Doctor
Germán Darío Arias
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Ciudad

Asunto: Comentarios en relación con el documento metodológico del proyecto denominado “Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC”

Estimado Doctor:

Inspirados en el bien común, en la democracia participativa, en la modernización del Estado y en la búsqueda del mayor desarrollo y beneficio social para los colombianos, nos permitimos presentar algunas observaciones técnicas, jurídicas y económicas con relación al documento metodológico, con la finalidad de contribuir a la construcción del mismo.

Desde la Cámara de Industria Digital y Servicios de la ANDI trabajamos por mejorar la competitividad del país y en ese entendido, sugerimos respetuosamente tener en cuenta los siguientes comentarios.

Comentarios Generales

En primer lugar, es importante señalar que consideramos fundamental, la iniciativa de simplificación adelantada por la CRC, y puntualmente la metodología propuesta en el documento publicado para comentarios, con un enfoque de análisis de impacto normativo y de identificación de aquellas normas que contienen obligaciones que generan grandes costos en su cumplimiento, así como cargas operativas en su implementación, muchas de las cuales no deben continuar vigentes debido a las condiciones actuales de la industria, al dinamismo del sector y a la innovación y condiciones de competencia propias de este mercado.

1. Análisis integral del marco regulatorio vigente

Si bien la propuesta metodológica, encuentra su fundamento en priorizar normas excluyendo aquellas que (i) han sido expedidas recientemente (dos años) o (ii) se encuentran en revisión actual en la actividad regulatoria de la CRC, consideramos importante que, si bien estas últimas no son priorizadas en una primera revisión, si sean sujetas efectivamente una revisión integral bajo el mismo criterio de análisis de costos.

2. Enfoque en desregulación de los sectores en que tiene competencia

En el nuevo proyecto, la Comisión ajustó el Árbol del Problema, identificando como una de las causas la siguiente: “marco legal limita que la regulación se adapte a dinámicas del mercado” y, como una consecuencia: “Agentes por fuera del marco regulatorio.”

Respecto a la consecuencia “agentes fuera del marco regulatorio”, la CRC manifiesta que encuentra que “la llegada de nuevos agentes que prestan servicios podrían imponer presiones competitivas sobre los PRST tradicionales y dada su aparición disruptiva, el marco legal no se ha adaptado de tal manera que se pueda replantear la regulación vigente para que se tenga en cuenta la presencia de dichos actores.” (subrayado nuestro)

Sobre lo anterior, es importante mencionar que en el marco de las competencias otorgadas a la CRC en virtud de la Ley 1341 de 2009, dicha entidad debe enfocarse exclusivamente en el análisis de mercados de servicios de telecomunicaciones, y de ninguna manera debe extenderse a estudios o pronunciamientos que propendan por la regulación de otros sectores en los que no tiene competencia, y que por lo demás son dinámicos e innovadores y por ende no deben ser objeto de propuestas regulatorias. Así las cosas, consideramos que el proyecto objeto de análisis, debe enfocarse en la desregulación de los servicios tradicionales y propender por una transición hacia la regulación ex post.

En ese sentido, consideramos que la existencia de agentes por fuera del marco regulatorio no debe contemplarse como una consecuencia del problema. El eje de acción en la regulación debe priorizar la flexibilidad, la simplificación y la nivelación de cargas entre los jugadores entrantes y establecidos, teniendo siempre como principio la desregulación para los mercados de los servicios tradicionales y no regulación a los nuevos modelos de negocios sobre los que la CRC no tiene competencia.

Así las cosas, de manera particular consideramos necesario hacer referencia a algunas normas que si bien no están allí incluidas, deben ser revisadas en el marco de la simplificación regulatoria, atendiendo a la necesidad de promover la digitalización, así como a la necesidad de revisar la utilidad y pertinencia de otro tipo de normas que a pesar de haber sido revisadas recientemente, han dejado de ser analizadas en dichos procesos regulatorios bajo un criterio de análisis de impacto normativo. Dicho de otro modo, no se puede dejar totalmente de lado ninguna norma regulatoria actual pues dado el dinamismo, y las condiciones propias del sector TIC es importante contar con una visión que le permita al regulador hacer un análisis constante de la regulación, independientemente de los criterios definidos en la metodología publicada. El regulador de este sector debe estar a la vanguardia de la digitalización.

En este sentido, consideramos por ejemplo que el régimen de protección de usuarios adoptado en la resolución 5111 de 2017, a pesar de haber sido expedido recientemente y luego de un amplio periodo de discusión, encuentra normas que deben estar en constante revisión y en especial en este particular momento de análisis de simplificación normativa, de cara a lograr implementar de manera más eficiente, incentivos en la relación proveedor– usuarios, de cara a la digitalización de la información y los trámites respectivos, pues dicho régimen es uno de los principales motores de la digitalización, y las barreras regulatorias allí existentes, o la regulación excesiva de ciertos aspectos, puede implicar una barrera para este propósito.

Sobre este punto quisiéramos resaltar la importancia de revisar cómo desde la regulación se eliminan o modifican ciertas obligaciones que incentiven de manera adecuada el mejor y mayor uso de los canales digitales, al menos sobre los siguientes aspectos:

1. Factura: (i) Factura digital obligatoria, (ii) envío electrónico, (iii) sobrecarga de información en la factura, (iv) Aceptación expresa en el modelo de contrato adoptado por la CRC para el envío electrónico.
2. Deber de información: Necesidad de migrar obligaciones de información al usuario a todos los canales (tradicionales) hacia canales digitales, como la página web.
3. Información del contrato: Permitir de manera preponderante el envío del contrato y la información relativa al mismo, únicamente por medios electrónicos, sobre todo cuando se cuenta con información de correo electrónico y para usuarios de servicios de internet.
4. PQR. Flexibilizar en general las normas relacionadas con las PQR, (i) Formato digital flexible que permita implementar nuevas herramientas tecnológicas, e incluir información útil a dicho propósito (formato demasiado rígido), (ii) Notificación de las PQR por el mismo medio en que fueron interpuestas, eliminando la posibilidad de que el usuario que ha interpuesto una PQR por canales digitales pida una respuesta física-impresa, (iii) Flexibilizar dentro del marco legal el contenido de la respuesta, eliminando, por ejemplo, la necesidad de hacer una relación o resumen de los hechos, (iv) Promover la notificación por distintos medios electrónicos o digitales por encima de notificaciones físicas.

Por otra parte, respecto del régimen de calidad, si bien este también fue revisado recientemente, es necesario en esta etapa de simplificación normativa, revisar algunas de las medidas de calidad encaminadas a las mediciones de internet que no necesariamente muestran la percepción del usuario pero si generan cargas excesivas, que finalmente terminan trasladándose a la estructura de costos de los operadores, y que en ocasiones resultan imposibles de cumplir o no se compadecen de las cadenas de valor.

Ahora bien, sobre la lista de priorización de reglamentaciones que sugiere la CRC, resaltamos la importancia de examinar, para su respectiva eliminación, la reglamentación “Título V: Régimen de Calidad para los servicios de televisión”. Lo anterior, luego de que la elaboración de los reportes solicitados en el Artículo 5.2.2.6 requiere en promedio de 32 horas hábiles en promedio por empresa en el procesamiento de los tres formatos del informe, generando así una carga operativa importante que condiciona el funcionamiento del servicio, lo cual representa un costo para la industria sin conocer el beneficio directo de la solicitud de esta información.

Adicionalmente, aunque sean de expedición reciente, las normas relacionadas con el control al hurto de celulares, ameritan una profunda revisión que considere la baja efectividad que ha tenido la aplicación de las mismas en el comportamiento de esta problemática en las ciudades colombianas. Al respecto, se debe tener en cuenta que la implementación y cumplimiento de la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones de los equipos terminales móviles reportados como hurtados o extraviados, ha trasladado altos costos y responsabilidades a los PRST, sin que se hayan

reportado resultados suficientes por su aplicación, situación que debe ser tenida en cuenta por la Comisión en futuros análisis.

Finalmente, es importante que la CRC adopte las medidas necesarias para desincentivar el uso de la tecnología 2G en la prestación de los servicios tradicionales de telecomunicaciones y se destine más bien esa tecnología para el despliegue de la red 5G y el uso de soluciones M2M y IOT.

Agradecemos su atención y esperamos contribuir al documento metodológico publicado en la página de su entidad.

Cordialmente,



SANTIAGO PINZÓN GALÁN

Director Ejecutivo de la Cámara de Industria Digital y Servicios
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia