

116751100G -0378

Bogotá, 23 de noviembre de 2018

Doctor  
**GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA**  
Director  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
Bogotá D.C.

**ASUNTO:** Comentarios al proyecto de resolución *“Por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expedido por la comisión de regulación de comunicaciones”*

Respetado Dr. Arias:

Desde TELEFÓNICA consideramos que la simplificación regulatoria representa un importante paso en la construcción de un entorno que promueva la inversión, y la mejora regulatoria. Esta primera etapa busca eliminar normas en desuso, bajo los criterios previamente definidos por la CRC, que finalmente ha permitido un valioso ejercicio de construcción conjunta entre regulador y los PRST, que, aunque ha sido dispendioso, ha permitido contar con un proyecto regulatorio en donde se propone la eliminación de normas que hoy no tienen razón de ser, de acuerdo con la evolución y condiciones actuales de los mercados.

En ese sentido, siguiendo los propósitos trazados por esa Comisión, es necesario avanzar de manera pronta con la eliminación de cargas y barreras regulatorias que persisten en la industria pero que no se ajustan a su realidad ni a sus perspectivas.

Así pues, consideramos fundamental, que la próxima etapa de simplificación, anunciada con un enfoque de análisis de impacto normativo y de identificación de aquellas normas que contienen obligaciones que generan grandes costos en su cumplimiento, y cargas operativas en su implementación, se comience a analizar lo más pronto posible, con la participación activa de todo el sector, para lo cual consideramos que la realización de mesas de trabajo temáticas, puede resultar en una herramienta que nos permita avanzar muy rápidamente en dicho propósito.

No obstante lo anterior, en el entorno actual del sector, los grandes y rápidos cambios que se suscitan en el, es necesario dar una mirada particular a ciertos temas como la (i) Digitalización y (ii) la migración tecnológica, que requieren medidas urgentes y transversales a toda la regulación expedida por la CRC, muy particularmente en el marco de la simplificación normativa, para que algunos apartes específicos de normas, que si bien no están priorizadas actualmente, sean revisadas de forma tal que promuevan realmente la digitalización, la simplificación de trámites, la migración y evolución tecnológica, removiendo incluso requisitos o costos normativos que no resultan acordes con el estado tecnológico actual.

En este sentido, nos permitimos reiterar los siguientes comentarios:

## 1. Régimen de Protección de Usuarios.

Sobre este punto quisiéramos resaltar la importancia de revisar cómo desde la regulación, es posible y necesario incentivar de manera adecuada el mejor y mayor uso de los canales digitales, mediante la eliminación o modificación de ciertas obligaciones, al menos sobre los siguientes aspectos:

- Factura: (i) Factura digital obligatoria, (ii) envío electrónico o soporte digital, (iii) sobrecarga de información en la factura, (iv) Aceptación expresa en el modelo de contrato adoptado por la CRC para el envío electrónico.
- Deber de información: Necesidad de migrar obligaciones de información al usuario a todos los canales (tradicionales) hacia canales digitales, como la página web.
- 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.
- Peticiones, Quejas y Recursos: 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.
- Ofertas diferenciales para usuarios digitales: Es necesario dar un paso hacia la digitalización a través de la posibilidad por parte de los PRST de diseñar ofertas específicas que impulsen la apropiación de las TICs y de los medios digitales, de suerte que, este tipo de ofertas premien la decisión de los usuarios de dar la transición hacia lo digital, permitiendo por ejemplo planes específicos que impliquen una atención 100% digital, para lo cual incluso, podría pensarse en un piloto que permita el análisis del comportamiento de los usuarios bajo las condiciones de este tipo de planes.

Cómo se puede evidenciar, una revisión sobre puntos particulares del RPU, nos permitirían tomar medidas y promover la migración a canales digitales, con los grandes beneficios que esto tiene para el entorno actual que la economía digital demanda, incluso siendo la industria TIC, con ello, el impulsor de la apropiación que generará un efecto multiplicador para las interacciones y demás trámites con el gobierno nacional y demás autoridades. Adicionalmente, lo anterior no implica una revisión de fondo de las obligaciones regulatorias, sino de forma en que se cumplen y los mecanismos que se pueden apropiar para una mayor apropiación de lo digital, con un alto impacto en las políticas públicas del sector.

## 2. Régimen de Calidad.

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 y en casos irracionales al operador y que en ocasiones resultan imposibles de cumplir.

En virtud de lo anterior, la obligación de mediciones de indicadores para el servicio de acceso a internet móvil, contemplada en el actual régimen de calidad y que fue incorporada desde el año 2011, en la cual deben realizarse mediciones de forma trimestral, así como una rotación de municipios de forma semestral, consideramos pertinente solicitar la eliminación de esta medida, toda vez que a la fecha no se conoce ningún análisis o estudio por parte de la CRC, que muestre la utilidad y el efecto que esta ha tenido sobre el servicio de internet y/o sobre la percepción de los usuarios al respecto.

Por el contrario, ha sido una medida que ha generado fuertes cargas de tipo operativo, iniciando por la definición conjunta de los operadores móviles (hoy existen en el mercado xxx operadores móviles los tres Avantel y los OMV ) de los sitios en los que se van a instalar las sondas de medición, trabajos de compra e instalación, mantenimiento preventivo y correctivo incluyendo el traslado de material y personal correspondiente, proceso de desinstalación y transporte periódico para cumplimiento de tiempos de rotación, reemplazo en caso de daño, entre otros, lo que ha generado costos en capex y opex, por más de 26 mil millones de pesos, solo en el caso de Telefónica. A nivel gremial (Asomovil) se han estimado costos cercanos a los 65 mil millones de pesos, sin contar con las fuertes sumas que han sido impuestas como parte de las sanciones impuestas por la autoridad de vigilancia y control, en donde en algunas ocasiones, no se consideran las implicaciones y afectaciones que pueden sufrir este tipo de elementos (sondas) a nivel de hardware y/o software, que no pueden ser previstos en todos los casos, así como situaciones en donde la atención a fallas no es posible realizarlas en tiempos cortos debido a la ubicación de los sitios o son generadas por fallas de energía en donde el operador no tiene control sobre las mismas.

Cabe mencionar que esta obligación, a la fecha solo viene siendo cumplida por 3 operadores en el país (TELEFONICA, TIGO UNE Y CLARO), y si bien la CRC ha indicado que los operadores en RAN y OMV se encuentran exceptuados de cumplir esta medida, si consideramos que esto resulta contradictorio con la finalidad de la norma e inconveniente y se traduce en un desequilibrio en el mercado, un desincentivo para la inversión, ya que como se mencionó anteriormente, las cargas se están imponiendo a aquellos operadores que si invierten infraestructura y despliegue de redes, cuando el servicio de internet es ofrecido por otros agentes del mercado y la norma tiene como finalidad una real percepción del usuario para ejercer su derecho a la libre elección.

### **3. Migración Tecnológica.**

Consideramos que la política de migración tecnológica es fundamental para, entre otros, alcanzar estándares internacionales, reducir la brecha de acceso, hacer un uso productivo de los recursos, optimizar el uso de bandas de espectro y aumentar la competitividad nacional. Por tanto, consideramos propicio que se implementen las siguientes medidas regulatorias adecuadas que propicien el apagado 2G, tales como:

- Prohibición de homologación de equipos que solo soporten redes 2G. La disponibilidad de terminales 2G en el mercado limita el desarrollo del ecosistema digital, debido a la baja capacidad de almacenamiento y gestión de datos de dichos dispositivos.

Normativa a modificar: Artículo 7.1.1.2 de la Resolución 5050 de 2016, Proceso para la homologación de equipos terminales de telecomunicaciones. Proponemos la inclusión del siguiente párrafo:

*“PARÁGRAFO. Con el fin de fomentar la apropiación tecnológica, la CRC a partir de la expedición de la presente resolución, únicamente homologará terminales móviles de voz que soporten tecnologías 3G en adelante. Los equipos con tecnologías anteriores que ya se encuentren homologados podrán continuar cursando tráfico en la red de los operadores móviles, siempre y cuando no sean objeto de modificación estructural técnica.”*

- Prohibición de la comercialización de equipos que solo soporten redes 2G y no activación de nuevos usuarios (solo IoT y M2M). Igual que en el punto anterior, es necesario fomentar escenarios favorables para lograr migrar a tecnologías más avanzadas, por tanto, la oferta de equipos y servicios 2G deben limitarse.

Normativa a modificar: Artículo 2.8.3.1. de la Resolución 5050 de 2016, sección 2, autorización para la venta de equipos terminales móviles. Se propone Incluir un numeral adicional que establezca:

*“2.8.3.1.6. A partir de los 90 días de la ejecutoria de la presente resolución, se prohíbe la comercialización de equipos terminales móviles que soporten exclusivamente tecnología 2G.*

*A partir de los 90 días en que quede ejecutoriada la presente resolución, solo se podrán activar en redes 2G a clientes nuevos que solo utilicen dicha red, para implementar soluciones Machine to Machine (M2M), o de Internet de las cosas (IoT).*

*PARÁGRAFO TRANSITORIO. Dentro del término de transición de los 90 días de que trata el numeral 2.8.3.1.6., las personas autorizadas para la comercialización de equipos terminales móviles deberán informar al usuario, la capacidad de los ETM para funcionar exclusivamente en la red 2G. No podrán comercializarse, ni exhibirse en espacios físicos o virtuales, para su venta al público en general, equipos terminales móviles que soporten exclusivamente la red 2G, sin la inclusión del siguiente aviso:*



*Para la comercialización de ETM a través de internet, se debe presentar el aviso junto al equipo ofrecido, en un tamaño que permita claramente su visualización y lectura.”*

- Sistemas de emergencia. La regulación vigente establece que los operadores del sistema deben incluir una serie de características, entre las que se encuentra la capacidad de operar en 2G. Por tanto, se solicita que, bajo el principio de neutralidad tecnológica, el sistema de emergencias pueda ser cumplido bajo cualquier tecnología y espectro disponible.

*Normativa a modificar: Modificación del Título IV “Uso e interconexión de redes de telecomunicaciones”, capítulo 14 “Reglas, lineamientos y obligaciones de los PRST frente al sistema nacional de telecomunicaciones de emergencia (SNTE) en Colombia”, sección 2 “Obligaciones de los PRST”, artículo 4.14.2.1. priorización de comunicación autoridad – autoridad, proponemos un párrafo que diga: La priorización de llamadas se realizará en redes 3G en adelante. Así mismo, para el artículo 4.14.2.6 “Identificación y localización de terminales móviles a través de los cuales se realizan comunicaciones al número único nacional de emergencias. ” se propone un párrafo que diga: Las condiciones de localización no aplicaran para terminales exclusivamente 2G.*

- Umbrales de calidad para 2G informativos: Como parte de las medidas que promuevan la migración tecnológica, es necesario que los indicadores tanto de calidad como de disponibilidad para las redes 2G, sean considerados como informativos, manteniendo su medición y reporte, pero, al ser una tecnología en declive y sobre la cual se solicita se promueva el apagado, no sea procedente la imposición de sanciones, como parte de un esquema holístico de política de apagado de dicha tecnología.

Normativa a modificar: Anexo 5.1. condiciones de calidad para servicios móviles y fijos, c. valor objetivo de calidad, c.3. definición de valores objetivo aplicables al reporte vs cumplimiento, se propone la inclusión del texto resaltado en color rojo:

*“El valor objetivo de calidad no estará asociado a la verificación de cumplimiento de los indicadores de calidad y solo se requiere el reporte de dicha información para seguimiento por parte de la autoridad de Vigilancia y Control, en los siguientes casos:*

- En Zona 1 (...)
- En Zona 2 (..)
- Para mediciones realizadas sobre redes que operen en tecnología 2G”

Así mismo para el anexo 5.2-a. condiciones de disponibilidad c. valor objetivo de calidad:

“

(...)

*Para efectos del reporte de planes de mejora, el valor objetivo mensual de los indicadores definidos en los numerales B.2 del presente Anexo, son diferenciales para dos zonas*

(...)

*Para el caso de estaciones base que operen en tecnología 2G, los umbrales aquí indicados solo serán de carácter informativo y no estarán asociados a la verificación de cumplimiento”*

- Prohibición de registro en la Base de Datos positiva. La disponibilidad de terminales 2G en el mercado ha frenado el desarrollo del ecosistema digital. Se sugiere establecer un plazo a partir del cual no se permita el registro en la base de datos positiva de equipos que solo operen en la red 2G.

Normativa a modificar: Modificación del título II “Medidas para la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones”, capítulo 7 “Reglas para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados o extraviados”, sección 3 “aspectos técnicos y operativos relacionados con las bases de datos”.

Se sugiere adicionar esta condición en los artículos 2.7.3.3. o 2.7.3.5. por medio de un párrafo. Se propone Incluir un párrafo 3, en el ARTÍCULO 2.7.3.3. que diga:

*“Párrafo 3o: A partir de los 90 días de la ejecutoria de la presente resolución, no podrá ingresar a la BDO positiva nueva información de IMEI de equipos terminales móviles, que solo cuenten con la capacidad de operar en redes de tecnologías GSM o 2G.”*

Así mismo se propone incluir un nuevo párrafo en el artículo 2.7.3.5 que diga:

*“Párrafo. El procedimiento descrito en el presente artículo, no será aplicable para aquellos equipos que solo cuenten con la capacidad de operar en redes de tecnologías de segunda Generación (2G).”*

- Incentivos para impulsar la migración tecnológica. Con el objetivo de agilizar el cambio tecnológico y los beneficios asociados a este, es necesario incentivar el desmonte de redes 2G, por tanto, se debe definir expresamente que las BTS y elementos de red 2G no son instalaciones esenciales. Incluyendo así las actuales obligaciones sobre RAN e Interconexión.

Normativa a modificar: Modificación del título IV “Uso e interconexión de redes de telecomunicaciones”, capítulo 1 “régimen de acceso, uso e interconexión”, sección 5. “Instalaciones esenciales para el acceso y/o interconexión”. Se sugiere adicionar un nuevo numeral en el artículo 4.1.5.2. que indique lo siguiente:

*“Artículo 4.1.5.2.3. Para efectos de promover la migración tecnológica hacia estándares más eficientes y con el objetivo de desestimular el uso de tecnologías legadas, los operadores de telecomunicaciones no podrán proveer mediante*

*tecnologías de segunda generación (2G) la instalación esencial de roaming automático entre proveedores de redes móviles.”*

- Reportes de información. Disminuir las cargas regulatorias asociadas a los reportes de información diferenciados por tecnología, velando por la utilización eficiente de los recursos y realizando así los ajustes para no reportar información 2G.

Normativa a modificar: Reportes de información, en especial el formato 1. Dado que estamos pidiendo que los indicadores de calidad 2G sean informativos, pero su reporte se mantiene, no se considera necesario hacer cambios en los formatos

#### **4. Portabilidad Numérica.**

Sobre este punto resulta fundamental señalar que, adicional a la revisión y eliminación de ciertas normas en desuso respecto de trámites, procesos e instancias del proceso de portabilidad numérica, es muy importante en el marco de este proyecto, solucionar aspectos tales como las validaciones necesarias para que en el proceso de portación se puedan evitar fraudes, especialmente en el segmento prepago, y verificar durante el mencionado proceso la existencia de un cliente real.

Esto, respondería a los problemas que desde el año 2012 se han presentado entre los diferentes PRST, que van desde sanciones por abuso de posición dominante y competencia desleal, hasta investigaciones por presuntas infracciones al régimen regulatorio vigente, de los diferentes agentes del mercado, en las que incluso se ven contradicciones entre las decisiones de autoridades sectoriales<sup>1</sup>.

En virtud de lo anterior, consideramos esencial incluir dentro de dicho proceso para clientes prepago, la verificación de al menos dos condiciones para dar trámite a la portación: (i) Que el tiempo de permanencia del cliente en un operador sea por lo menos de 30 días para poder realizar una solicitud de portabilidad, tal como ocurre en Chile, y (ii) Asegurar que el cliente haya hecho uso del servicio mediante tráfico (llamada entrante y saliente) y/o recarga de la línea, de forma tal que antes de ese momento, pueda ser rechazada la solicitud de portación.

#### **Comentarios particulares sobre la propuesta regulatoria:**

Con respecto a las normas consignadas en la propuesta de simplificación normativa, consideramos que se debe reconsiderar la eliminación de algunos artículos, ya que, podrían generar mayores obligaciones para los operadores de telecomunicaciones o perjudicarían las condiciones de competencia del mercado al desregular algunos toques tarifarios vigentes hoy en día.

---

<sup>1</sup> El Mintic sancionó a Comcel por haber violado la normatividad vigente por portaciones fraudulentas, abultamiento de cifras y bloqueo de bandas, tipificando casos en los que se daban portaciones sin clientes reales detrás, y sin embargo, posteriormente se encuentra reprochando la implementación de rechazos de solicitudes de portación que se encuentran en la misma situación de hecho declarada previamente como fraude. (ver actuación adelantada con el expediente de código 96000896 vs la actuación de BDI 5300, ambas de Mintic).

En virtud de lo anterior, se sugiere se mantengan las siguientes disposiciones contenidas en el régimen de interconexión, por cuanto además de lo señalado anteriormente, consideramos que no cumplen con los criterios definidos por el CRC, por cuanto no son normas en desuso:



TÍTULO	CAPÍTULO	SECCIÓN	ARTÍCULO	PROPUESTA DE SIMPLIFICACIÓN	COMENTARIO
TÍTULO IV. USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO 3. REGLAS SOBRE CARGOS DE ACCESO Y USO A REDES FIJAS Y MÓVILES [4.3]	SECCIÓN 2. CARGOS DE ACCESO [4.3.2]	ARTÍCULO 4.3.2.21. APLICACIÓN DE LOS CARGOS DE ACCESO MÁXIMOS.	Suprimir artículo	Consideramos que la eliminación de este artículo no cumple los criterios de norma de desuso, y genera el riesgo de que se quiera aplicar algún valor pactado en contrato superior a lo regulado, lo cual afectaría las condiciones del acuerdo y la competencia de los mercados
TÍTULO IV. USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO 10. REGLAS SOBRE EL USO DE POSTES Y DUCTOS [4.10]	SECCIÓN 2. ASPECTOS TÉCNICOS [4.10.2]	ARTÍCULO 4.10.2.5. MARCACIÓN DE ELEMENTOS.	Eliminar la fecha del segundo párrafo del artículo "A partir del 1 de enero de 2018" Eliminar del párrafo la primera parte "Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los operadores de televisión por cable y los operadores de radiodifusión sonora y televisión tendrán plazo hasta el 30 de junio de 2018 para marcar los elementos instalados en la infraestructura que a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución no estén marcados con el nombre de su propietario. Una vez culminado este plazo"	La fecha del 1 de enero de 2018, más que una norma transitoria es una fecha hito, desde la cual se cumple una obligación, eliminarla podría generar incertidumbre sobre la fecha desde la cual se de cumplir con la obligación de marcación, se sugiere no eliminarla, o en su defecto reemplazarla por la frase: "Desde la entrada en vigencia de la presente resolución..."
TÍTULO IV. USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO 11. INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA [4.11]	SECCIÓN 1. DISPOSICIONES GENERALES [4.11.1]	ARTÍCULO 4.11.1.9. MARCACIÓN DE ELEMENTOS.	<del>A partir del 1º de enero de 2014, los elementos que sean instalados por los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones y los operadores de televisión deberán estar marcados con el nombre del respectivo proveedor, de conformidad con los siguientes lineamientos: ... PARÁGRAFO 2. Los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones y los operadores de televisión tendrán plazo hasta el 30 de junio de 2015 para marcar los elementos instalados en la infraestructura eléctrica que a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución (Resolución CRC 4245 de 2013) no estén marcados con el nombre de su propietario. Una vez culminado este plazo, el</del>	La fecha del 1 de enero de 2014, más que una norma transitoria es una fecha hito, desde la cual se cumple una obligación, eliminarla podría generar incertidumbre sobre la fecha desde la cual se de cumplir con la obligación de marcación, se sugiere no eliminarla, o en su defecto reemplazarla por la frase: "Desde la entrada en vigencia de la presente resolución..."

				proveedor de infraestructura eléctrica podrá desmontar los elementos no identificados.”	
--	--	--	--	---	--

En relación con las normas que se proponen en el proyecto de regulación eliminar, consideramos que las siguientes normas deberían ser incluidas por cuanto su permanencia en el RPU no se justifican como obligaciones regulatorias en cabeza de los PRST dada la obsolescencia tecnológica y el uso cada vez menos frecuente de este tipo de servicios en telefonía fija, y permitir que el ofrecimiento de este tipo de servicios obedezca más a razones de mercado que a obligaciones regulatorias.

TÍTULO II. MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	CAPÍTULO 1. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. [2.1]	SECCIÓN 23. SERVICIOS ADICIONALES EN TELEFONÍA FIJA. [2.1.23]	ARTÍCULO 2.1.23.1. BLOQUEO DE LLAMADAS.
TÍTULO II. MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	CAPÍTULO 1. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. [2.1]	SECCIÓN 23. SERVICIOS ADICIONALES EN TELEFONÍA FIJA. [2.1.23]	ARTÍCULO 2.1.23.2. IDENTIFICADOR DE LLAMADAS.
TÍTULO II. MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	CAPÍTULO 1. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. [2.1]	SECCIÓN 23. SERVICIOS ADICIONALES EN TELEFONÍA FIJA. [2.1.23]	ARTÍCULO 2.1.23.3. SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO.
TÍTULO II. MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	CAPÍTULO 1. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. [2.1]	SECCIÓN 23. SERVICIOS ADICIONALES EN TELEFONÍA FIJA. [2.1.23]	ARTÍCULO 2.1.23.4. SERVICIO DE INFORMACIÓN DEL NUEVO NÚMERO.

TÍTULO II. MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	CAPÍTULO 1. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. [2.1]	SECCIÓN 23. SERVICIOS ADICIONALES EN TELEFONÍA FIJA. [2.1.23]	ARTÍCULO 2.1.23.5. SERVICIO DE ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS.
---	---	---	--

Ahora bien, en relación con normas relacionadas equipos terminales reportados como hurtados o extraviados, solicitamos se incluya la totalidad de la norma, y no sólo lo relacionado con medios masivos, pues todo el articulado contiene un deber de información que consideramos ya ha cumplido su propósito y por lo tanto cumple con el requisito de constituir una norma transitoria a ser eliminada

TÍTULO II. MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	CAPÍTULO 7. REGLAS PARA LA RESTRICCIÓN DE LA OPERACIÓN EN LAS REDES DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES DE LOS EQUIPOS TERMINALES MÓVILES REPORTADOS COMO HURTADOS O EXTRAVIADOS [2.7]	SECCIÓN 5. DISPOSICIONES FINALES [2.7.5]	ARTÍCULO 2.7.5.1. DEBER DE DIVULGACIÓN.
---	--	--	---

En relación con las normas relacionadas con formatos, sugerimos la revisión de los siguientes comentarios tendientes a su eliminación, modificación o revisión:

ARTÍCULO / FORMATO	NOMBRE	COMENTARIOS
Formato 1.2.	Tarifas y suscriptores de planes individuales y empaquetados	Por evolución de mercado y/o tecnológica se solicita no incluir servicios de banda estrecha o acceso conmutado.
Formato 1.3.	Líneas en servicio y tráfico telefonía local	Se solicita su eliminación por evolución tecnológica y/o de mercado - El tráfico de telefonía local viene cayendo y la mayoría de líneas están en planes ilimitados
Formato 1.4	Tráfico telefonía local extendida y larga distancia	Se solicita su eliminación por evolución tecnológica y/o de mercado - La mayoría de líneas tienen local extendida y LDN ilimitadas incluidas, este tráfico está cayendo
Formato 1.5	Acceso Fijo a Internet	Se solicita revisar el formato a fin de no incluir servicios de banda estrecha y/o accesos conmutados.

Formato 1.8	Mensajería de Texto (SMS)	Se solicita su eliminación por evolución tecnológica y/o de mercado - El servicio de SMS cada vez se usa menos
Formato 3.1.	Conectividad Nacional e Internacional a Internet	En lo que refiere a conectividad nacional, se considera duplicidad de información con los formatos 9 (Res 3484) y 3.2. (5076). Adicionalmente, la forma en que está elaborado el formato limita la forma en que se interpreta la información. Adicionalmente, no se pueden interrelacionar entre ellos fácilmente.
Formato 2.2.	Indicadores de Calidad para el acceso a servicios de Voz móvil	* El ámbito de aplicación excluye los planes corporativos aplicables de acuerdo a los contratos suscritos con mediadas y grandes empresas, sin embargo, a pesar de esta exclusión, se deben reportar indicadores a la CRC, lo cual consideramos que resulta infructuoso tanto para la CRC como para los PRST, lo cual implica en todo caso una carga operativa injustificada.
Formato 2.8.	Indicadores de calidad para el servicio de datos móviles basados en mediciones externas para tecnología de acceso 3G.	Solicitamos eliminar este formato, de conformidad con lo expuesto en el numeral 2 del presente escrito.
Artículo 5.1.6.3	Afectación de servicios de Telecomunicaciones	La metodología exigida no es aportante. Se reportan grandes volúmenes de fallas que en su mayoría no son atribuibles al operador. LA norma actual exige el proveedor debe remitir al MINTIC un reporte inicial a las 2 horas de su ocurrencia, un reporte ampliado a los 5 días de ocurrencia y un reporte con plan de mejora a los 15 días siguientes. Si se analiza el alcance de cada reporte y la realidad operativa alrededor de la revisión de fallas, se ha detectado por los proveedores que se están realizando en promedio alrededor de 100 reportes iniciales de posibles fallas al MINTIC, por operador, que en un 82% han sido originadas por suspensiones del servicio de energía y sólo un 8% corresponden a fallas del servicio que pueden ser imputables al operador, las cuales en su gran mayoría corresponden a municipios de zona 2. Considerando que se deben remitir informes ampliados y planes de mejora, esto significa

		<p>una cantidad abultadísima de informes cuyo propósito no es claro ni eficiente.</p> <p>Dadas las particularidades de los municipios en que se presentan las fallas en ocasiones no es factible conocer todas las variables requeridas en el informe ampliado y cuando se remiten los planes de mejora, por lo general, las fallas ya han sido solucionadas.</p> <p>La remisión de estos informes implica una carga administrativa excesiva para los PRSTM, quienes deben destinar recursos adicionales (personal, tiempo y procesos) para preparar y remitir excesivos reportes mensuales, sin que esto represente una mejora al servicio del usuario y causando que el personal de operación deba realizar actividades completamente distintas a las que se requieren para concentrar esfuerzos en la atención del servicio y de la red.</p>
<p>ARTÍCULO 5.1.3.4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DE INDICADORES.</p>	<p>La misma información se debe enviar por la resolución 597 de renovación de espectro mensualmente</p>	<p>La misma información se debe enviar por la resolución 597 de renovación de espectro mensualmente, por lo que se sugiere su eliminación por duplicidad de normas.</p>

Por otra parte, se solicita sean tenidas en cuenta normas cuya eliminación había sido propuesta por la CRC en el listado publicado en septiembre, tales como las relacionadas a la prescripción, Título VI, Capítulo 1 Secciones 12 y 13.

De igual forma, se sugiere mantener la eliminación del numeral 4 del artículo 4.1.5.2.2 relativo los servicios de directorio y operadora, dentro de las instalaciones esenciales, pues cumple todos los requisitos para ser eliminada en esta etapa, aparte normativo que se publicó en el listado propuesto por la CRC en septiembre.

También consideramos necesario que mantenga el texto original del artículo 2.6.3.3.2.7 del artículo 2.6.3.3 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre portabilidad numérica móvil, modificación que fue recientemente incluida por esa comisión, y que más que un aspecto propio de simplificación, impone cargas adicionales a los PRST móviles, que no han sido objeto de análisis de impacto, al trasladar o asignar responsabilidades que hoy se encuentran en cabeza de otros agentes de mercado. Es más, no es siquiera claro el objetivo de dicha modificación, pero si el potencial efecto de imponer mayores costos y cargas normativas.

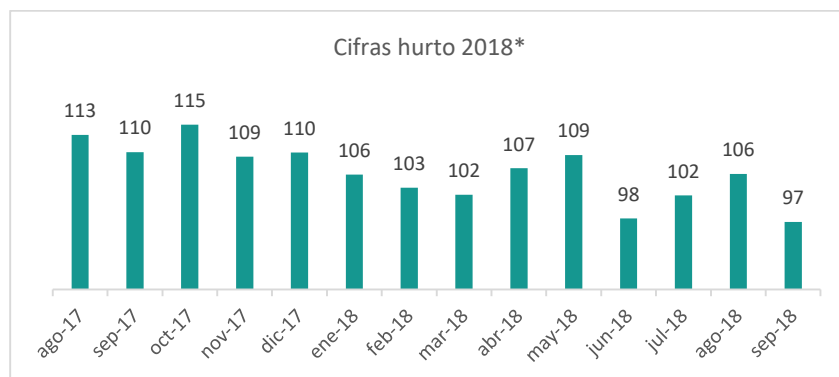
Finalmente, respecto del artículo 4.3.2.1., en el listado de normas publicado en septiembre por la CRC, así como en el documento amarillo publicado junto con la propuesta de resolución, se

establece que la eliminación corresponde al parágrafo 4 de dicho artículo. No obstante lo anterior, en el artículo 79 del proyecto, relativo a vigencia y derogatorias, se deroga el artículo en su totalidad, por lo que sugerimos que se corrija y se mantenga la eliminación únicamente del parágrafo 4.

Ahora bien, reiteramos que de las normas priorizadas por la CRC no cabe duda que las normas correspondientes al Título II Capítulo 7 relacionadas con las “Reglas para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados o extraviados” son las que más costos y cargas operativas generan para los PRST, y sobre la cual se debe hacer un análisis muy riguroso en relación con su efectividad a través de una análisis de impacto normativo-AIN, dado que a la fecha se han expedido más de 23 resoluciones y el impacto en la solución del problema de hurto de celulares es prácticamente nulo. Sin que ello implique la necesidad de revisar normas de otros títulos y temáticas, que como se mencionó arriba, son transversales a ciertas necesidades del sector y cuya urgencia no dan tiempo al cronograma establecido en la hoja de ruta y la propuesta de agenda regulatoria.

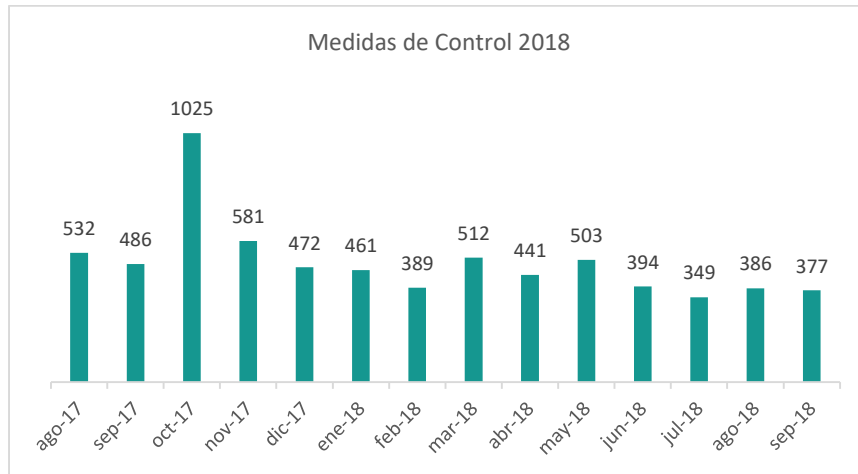
Las medidas que han sido impuestas por la CRC, no solo han generado altísimos costos en el diseño, implementación y ajustes en los sistemas de las compañías móviles, Por otra parte, para lograr el cumplimiento de las medidas de hurto impuesta por la regulación expedida por la CRC, esta empresa ha realizado inversiones por más de 7 millones de dólares. A nivel gremial, Asomóvil maneja una cifra alrededor de 40 millones de dólares.

De acuerdo con cifras de Asomóvil, entre agosto de 2017 y septiembre de 2018, se han bloqueado más de 1.4 millones de terminales y aunque comparativamente se aprecian algunos meses con una menor cantidad de hurtos, la disminución es muy baja:



Fuente: Asomóvil, con base en información del ABD informática El Corte Inglés  
Cifras en miles

Así mismo, las medidas de control sobre los distintos tipos de IMEI como son inválido, no registrado, no homologado y duplicado, entre agosto de 2017 y septiembre de han obligado a los operadores a bloquear casi 7 millones de celulares, como se aprecia en la siguiente gráfica:



Fuente: Asomóvil, con base en información del ABD informática El Corte Inglés  
Cifras en miles

Como se puede observar, estas medidas, han generado altísimas inversiones, cargas administrativas y técnicas que dicho sea de paso, desnaturalizan la prestación de servicios de comunicaciones ya que infraestructura está diseñada para proveer servicios telecomunicaciones y no bloquearlos, generando de manera adicional riesgos asociados a la imposición de sanciones por parte de la autoridad de vigilancia y control.

Igualmente, de las cifras expuestas anteriormente, se puede concluir fácilmente, que el efecto que tienen estas medidas para lograr una disminución significativa del problema principal, que es el hurto de esos terminales por parte de bandas organizadas que se dedican a este delito, es prácticamente nulo, que desde el punto de vista regulatorio se debe revisar esta carga extremadamente onerosa para los operadores y poco eficiente para una solución de seguridad ciudadana que debe tener medidas integrales muy distintas a las establecidas en el capítulo en mención.

Cordialmente,

*ORIGINAL FIRMADO*

**MARIA FERNANDA BERNAL CASTILLO**

Directora de Regulación