

Bogotá D.C, 26 de abril de 2021

Señores  
**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”**

Reciba un cordial saludo:

Me dirijo a ustedes en nombre de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), entidad gremial que tiene como objetivo promover en nombre de sus afiliados y, en su calidad de vocero, un entorno favorable para el desarrollo del comercio electrónico en el país, aportando así a la construcción de la Política Pública y la generación de conocimiento y confianza en el sector, para presentar nuestros comentarios con relación 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” considerando los siguientes aspectos:

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 se ve lo mismo cuando el regulador pretende crear tres formatos nuevos, con información excesivamente detallada y sin que se vea un beneficio para la prestación del servicio, el usuario o el sector en general. El regulador en ningún momento puede dejar de lado el objetivo principal de la revisión, esto es, la simplificación y más en escenarios como el actual en el que se deben crear espacios de recuperación económica y no de cargas excesivas e injustificadas.

Sin perjuicio de lo anterior, nos permitimos hacer los siguientes comentarios particulares sobre el proyecto.

- Formato T.2.4: Sugerimos mantener la estructura actual del reporte ya que la inclusión de dos parámetros adicionales de medición implica mayor carga operativa. Por lo tanto, se sugiere mantener el reporte de un solo valor para toda la red.
- Formato T.4.2: Se sugiere que quede explícito en la norma que se excluya del reporte aquellas quejas/reclamos que se solucionan en un primer contacto
- Formato T.4.3: En primera medida, se solicita excluir del reporte el campo sobre “Numero de recursos de reposición por definir” de modo tal que solo se incluyan únicamente los recursos cerrados. Adicionalmente, se solicita que la modificación del formato quede correctamente aplicado en la plataforma del SIUST toda vez que actualmente formato habilitado en dicha plataforma difiere en lo que indica a la norma

- Formatos T1.3, T.1.4 y T1.5: Se solicita no implementar estos reportes, toda vez que en esencia no se estaría aplicando una simplificación normativa, sino que se están creando reportes con información que no tiene la industria y que no es posible obtener, dado que los sistemas y plataformas de las compañías no están diseñadas para extraer, procesar y almacenar información como la requerida en dichos reportes.

Así mismo se añade la ausencia de facultades para requerir este reporte toda vez que las facultades de la CRC se enmarcan en la regulación de los servicios de telecomunicaciones, redes, servicios postales y televisión, por lo que la solicitud de información frente a estos servicios no se encuentra cobijado por las facultades de la entidad.

Recopilando lo antedicho, solicitamos respetuosamente que la Comisión monitoree los servicios de TIC que estén directamente relacionados con los alcances de sus funciones y no con servicios y productos que desbordan el alcance de la CRC ya que no son objeto de su vigilancia.

Finalmente, en términos generales nos permitimos resaltar sobre los servicios empaquetados los efectos positivos de estos, tales como lo son las economías de escala y alcance, la mejora de la calidad de los bienes, reducción de la búsqueda de opciones, reducción de costos de publicidad, beneficios para los consumidores con ahorros en los precios, en tiempo y en la adquisición de bienes o servicios, entre otros.

Por último, nos permitimos resaltar que en algunos formatos propuestos se han generado numerosas dudas sobre su diligenciamiento, por lo cual solicitamos muy amablemente que antes de la expedición de la resolución final, la CRC convoque nuevas mesas de trabajo como las que viene realizando, y con la participación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para unificar criterios y que la información solicitada sea útil, evitando afectar la operación.

De antemano agradecemos su atención a la presente.

Cordialmente,



María Fernanda Quiñones Z.  
Presidente Ejecutiva