

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 23-442093- -0-0	FECHA: 2023-10-04
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE TRABAJO DE REGULACIÓN	11:07:49
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	EVENTO: SIN EVENTO
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI	FOLIOS: 002

Bogotá D.C.

Señores

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

[excepcionesdepublicidad@crcom.gov.co](mailto:excepcionesdepublicidad@crcom.gov.co)

**Asunto:** Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al estudio denominado *“Revisión de las herramientas de mejora continua para la calidad de servicios móviles 4G”*.

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a los proyectos y demás documentos que pueden incidir en las funciones que le han sido asignadas<sup>1</sup>. En ese orden de ideas, después de haber adelantado la revisión del estudio mencionado en el asunto, nos permitimos presentar las siguientes consideraciones para que se realicen los ajustes o modificaciones pertinentes.

Para empezar, el documento presenta datos relevantes sobre el comportamiento de los indicadores de calidad en el servicio móvil 4G en los últimos dos (2) años, con la implementación de un lenguaje eminentemente técnico.

Al respecto y dada la relevancia del tema, se recomienda que la información<sup>2</sup> publicada se adapte a un lenguaje más comprensible para los usuarios de los servicios de comunicaciones, pues esto podría jugar un papel fundamental en ellos frente a la intención de permanencia, cambio de operador y en el ejercicio de sus derechos, además de representar un aporte destacable de las autoridades para disminuir la marcada situación de desventaja ante los proveedores —recordando que, por regla general, los consumidores son la parte débil en las relaciones de consumo<sup>3</sup>—.

<sup>1</sup> Funciones previstas en el Decreto 4886 de 2011.

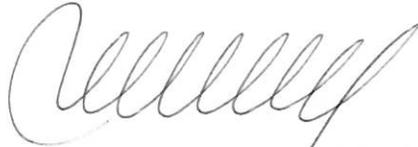
<sup>2</sup> Para efectos de la información, téngase en cuenta lo previsto en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011.

<sup>3</sup> **CONSEJO DE ESTADO**, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, Sentencia del día 9 de mayo de 2019: *“La intervención económica del Estado (art. 334 C.P.) se exige, pues, no sólo en beneficio de quienes participan directamente en la competencia “en” o “por” el mercado, sino justamente a favor de la parte más débil, el usuario, quien en ese escenario de las leyes de oferta y demanda en el que se desarrollan las relaciones de consumo, se encuentra en una posición de evidente subordinación, desventaja e inferioridad que exige una tutela especial por parte del Estado Social”*.

En tal sentido, se sugiere revisar la posibilidad de adaptar las conclusiones de los análisis en una redacción que resulte más accesible y clara para el común de la ciudadanía.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a disposición para resolver cualquier inquietud que se presente en relación con el particular.

Cordialmente,



**MARÍA DEL SOCORRO PIMIENTA CORBACHO**  
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Elaboró: Adriana Santisteban/ David Mancera/ Tatiana Munevar  
Revisó: Martha Perdomo/ Natalia Alvis/ Juan Lozano/ Héctor Barragán  
Aprobó: María Isabel Salazar