

Bucaramanga, 29 de abril de 2022

Doctora  
**PAOLA BONILLA CASTAÑO**  
Directora Ejecutiva  
Comisión de Regulación de Comunicaciones

**ASUNTO:** Comentarios al Proyecto de Revisión de las Condiciones de Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones

Respetada Comisionada Paola,

La presente tiene como objetivo presentar a la Comisión de Regulación de Comunicaciones los comentarios realizados por parte de Asocapitales a la propuesta regulatoria de revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones de internet y voz móvil e internet fijo que fue puesta a revisión en días pasados.

Al respecto nos gustaría hacer algunas recomendaciones enfocadas en las condiciones de las áreas rurales de las ciudades capitales colombianas, muchas de las cuales no son atendidas por el sector privado o tienen muy poco acceso a infraestructura al servicio de internet y de voz.

Consideramos muy importante que la Comisión a través de este proyecto no contemple reducir las condiciones que las medidas regulatorias preservan, para que los consumidores reciban un servicio de calidad acorde a las cambiantes condiciones de la tecnología que se discute. Es muy importante no reducir las exigencias a los operadores y menos aún que se le transfiera a los consumidores finales una parte de la carga de la medición de la calidad.

Es fundamental que la Comisión de Regulación sea la garante de la neutralidad de los resultados de la medición de la prestación de los servicios, por lo cual la nueva metodología tiene que atender no a las necesidades de la industria sino de los consumidores, no siempre las buenas intenciones de simplificar la regulación y adecuarse a marcos internacionales, atienden a las realidades en las regiones apartadas o sin cobertura de un país con una geografía tan compleja como sucede en Colombia.

Muchos de los usuarios desconocen los términos o las implicaciones de los contratos que firman en cuestiones como velocidad, tiempos de retardo u otros factores técnicos del índice de calidad y los mecanismos de servicio al cliente de los operadores tanto de voz móvil como internet, no es que sean los más eficientes históricamente, por lo cual la medición debería ser objetiva con variables claramente definidas y que no dependan de agentes externos como ubicación o condiciones de las terminales, si no que deben estar de cara a el establecimiento de una condiciones mínimas de aprovechamiento de la red, de manera que los operadores deban permanentemente ir actualizando sus redes y focalizando sus inversiones no sólo para aumentar su mercado, si no en mejorar las prestaciones del servicio para los usuarios tanto de áreas rurales como de zonas urbanas densamente pobladas.

Adicionalmente, la regulación de calidad no debería basarse en el terminal del usuario final, por cuanto las realidades económicas de los consumidores colombianos son muy dispares, no puede ser esto un motivo para seguir aumentando las brechas de acceso o digitales entre los ciudadanos y finalmente efectuar mediciones desde dichos terminales puede ser un riesgo a la confidencialidad o privacidad de los usuarios al permitir que terceros puedan tener acceso a la información.

La metodología actual es clara, controlada, aceptada por los operadores y acorde a las licencias de operación que fueron concesionadas. El cumplimiento de las condiciones de calidad del servicio, lejos de modificarse en detrimento de los usuarios, debería fortalecerse teniendo en cuenta que la tecnología avanza muy rápido a partir de los estándares a nivel mundial, mejorando la posibilidad de la prestación de la conectividad inalámbrica con mayor cobertura servicios. Asimismo, las penalidades por los incumplimientos de los operadores deberían ser utilizadas con el objeto de garantizar una mejora continua del servicio.

Las ciudades capitales están haciendo enormes esfuerzos para ir adelantando las acciones normativas y operativas correspondientes para disminuir las barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones y de esta manera, estar acorde con la reglamentación a nivel nacional. Para esta labor hemos tenido el apoyo permanente e irrestricto de la Comisión y esperamos seguir avanzando en el número de ciudades acreditadas en los próximos meses, de manera que celebremos que nos vean como un actor fundamental del sector, pero en el mismo sentido también esperamos que la regulación defienda los intereses de todos los ciudadanos que necesitan no sólo el acceso, sino el aprovechamiento productivo de los servicios de telecomunicaciones.

Agradezco de antemano su atención a la presente.

Cordial Saludo,

**JUAN CARLOS CÁRDENAS REY**

Alcalde de Bucaramanga  
Presidente Asocapitales