

Bogotá, D.C., 28 de julio de 2021

Doctor
SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59ª bis #5-53
Edificio Link Siete Sesenta Piso 9
medicionesdecalidadfase2@crcom.gov.co

**Asunto: Comentarios al árbol del problema del proyecto regulatorio
"Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los
servicios de telecomunicaciones"**

Apreciado Doctor Martínez,

De acuerdo con el documento del asunto, Partners Telecom Colombia S.A.S., en adelante PTC, se permite remitir comentarios sobre esta iniciativa de la mayor relevancia e importancia para la compañía.

Sea lo primero señalar que el problema identificado por la CRC, "El régimen de calidad no se adecúa a las necesidades de medición que han ocasionado los cambios en las redes y servicios de telecomunicaciones" pareciera sugerir que el régimen de calidad es un fin en sí mismo, y no un medio para el fin último: que los servicios de telecomunicaciones se presten con una calidad adecuada.

A partir de esta óptica, que la calidad de los servicios es el fin último y no la existencia de un régimen de calidad, se pudo observar de manera reiterada en el documento de la referencia que la Comisión afirma que "no hay evidencia" o "no hay mediciones" que evidencien el nivel de calidad para distintos servicios en distintas ubicaciones geográficas. Peor aún, la CRC identifica claramente que el esquema actual no promueve la mejora continua de la prestación del servicio.

Así mismo, el enfoque de la CRC lo lleva innegablemente a considerar que se requiere un régimen de calidad más detallado aún que el que ya existe, sin contemplar escenarios alternativos de intervenciones para promover la calidad.

Para PTC, la calidad debe ser considerada como una dimensión adicional sobre la cual los operadores que participan en los distintos mercados compitan, que el usuario elija su operador de redes y servicios de telecomunicaciones en función de, entre otras cosas, la calidad. En este sentido, consideramos que la medición hoy en día es una medición de red que no es equivalente a la percepción del usuario, la cual debería ser la bandera y el sustento del régimen de calidad para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Aunado a lo anterior, dado que la calidad no se utiliza como una variable activa para la competencia del mercado, esto se refleja directamente como una consecuencia negativa en la calidad del servicio. PTC considera que este elemento no necesariamente se reconoce dentro de las consecuencias expuestas dentro del árbol propuesto por la comisión. Asimismo, cabe resaltar que las afectaciones reiteradas en la calidad entregada a los usuarios, establecido como consecuencia del problema, no es acorde dado que reducir las afectaciones al servicio hace parte fundamental del desarrollo del objeto de los PRST. En este sentido, la no mejora continua identificada como consecuencia, no está íntimamente ligada con las mediciones, si no con el hecho que el instrumento utilizado, el régimen de calidad, puede ser insuficiente para alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones en el país.

Por otro lado, haciendo el análisis de posibles alternativas regulatorias para cumplir con los objetivos publicados en el documento azul, PTC considera que la publicidad de indicadores de calidad de prestación de servicio es fundamental para que los usuarios puedan elegir el operador de su preferencia con la información completa a su disposición o al menos con una información suficiente. Ahora bien, en la medida en la que la empresa entiende que para esto se requiere contar con mediciones que sean comparables entre los diferentes actores, se considera pertinente plantear la posibilidad de descartar como factor de medición el simple comportamiento de la red, puesto que no es eficiente para el usuario y estaría en contravía del propósito de mejora continua que adelanta la comisión, y pasar a mediciones que aproximen la percepción del usuario. Además, dichas mediciones significan costos exagerados para los operadores.

En consonancia con lo anterior, resulta entonces importante entrar en una revisión detallada de las metodologías de medición que se utilizan actualmente, para que estas sean mas eficientes y menos costosas para los operadores, e implementar herramientas, sustitutas o complementarias, al régimen de calidad, que tengan como propósito la mejora constante del servicio. Finalmente, se propone a la comisión revisar la alternativa de que la medición de calidad sea desarrollada por

un tercero imparcial, que pueda apoyar los objetivos perseguidos y que realice mediciones de una manera imparcial y objetiva.

PTC espera que, con estos comentarios y observaciones, se participe de manera activa en la configuración del análisis de esta propuesta regulatoria.

Cordialmente,



MARGARITA MARÍA RUBIO V.

Directora de Regulación
Partners Telecom Colombia S.A.S.