

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
<b>RADICACION:</b> 21-395109- -0-0	<b>FECHA:</b> 2021-10-04 14:50:54
<b>DEPENDENCIA:</b> 10 OFICINA ASESORA JURÍDICA	<b>EVENTO:</b> SIN EVENTO
<b>TRAMITE:</b> 334 REMISIINFORMA	<b>FOLIOS:</b> 5
<b>ACTUACION:</b> 425 REMISIONIFORMACI	

Señores,  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC**  
[medicionesdecadidadfase2@crcom.gov.co](mailto:medicionesdecadidadfase2@crcom.gov.co)

**Referencia:** Comentarios al documento de alternativas regulatorias en el marco del Proyecto: “*Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones*”.

Respetados Señores:

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos y demás documentos que puedan tener incidencia en el ejercicio de las funciones asignadas a esta autoridad. En ese orden de ideas, después de haber adelantado la revisión del documento que se menciona en la referencia, nos permitimos poner a su consideración los siguientes comentarios, para que sean evaluados y se realicen los ajustes correspondientes.

Teniendo en cuenta los cambios tecnológicos y la introducción de nuevos desarrollos, así como la mejora del cubrimiento en el territorio nacional de los diferentes servicios de telecomunicaciones, consideramos que la revisión de los indicadores de calidad de la prestación del servicio de telecomunicaciones. Especialmente, porque desde el mismo regulador se ha encontrado que “*el régimen de calidad no se adecúa a las necesidades de medición que han ocasionado los cambios en las redes y servicios de telecomunicaciones*” y, a nuestro juicio, tampoco se adapta a las dinámicas actuales del mercado.

Además, en relación con los consumidores, si bien es importante la definición de los aspectos relativos a la prestación de servicios acorde con las capacidades de cada operador en los distintos municipios, es necesario tener presente que esto no puede ir en contravía de los derechos de los usuarios a disfrutar de los diferentes servicios con unos mínimos de calidad. Por tal motivo, cualquier imposición, modificación o eliminación de obligaciones relativas a la calidad con la que se deben prestar los



diferentes servicios de telecomunicaciones, tiene incidencia directa en la forma en la que los usuarios disfrutaban los servicios contratados.

De esta forma, en relación con la consulta publicada por la Comisión, se estima pertinente dar respuesta a las preguntas correspondientes al numeral 6.4, de acuerdo con las competencias asignadas a esta autoridad, en tanto las demás están dirigidas a obtener información de los operadores.

**6.4. Analizadas las alternativas regulatorias propuestas por la CRC en la sección 5 del presente documento, por favor responda:**

**6.4.1. ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para las situaciones asociadas a los indicadores de calidad y metodologías de medición (numerales 5,1 a 5,15) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4).**

**Respuesta:** Las alternativas planteadas en los numerales 5.1 a 5.15 parecen adecuadas y pertinentes frente a los objetivos, ya que buscan mediciones eficientes y pretenden reducir las afectaciones en la calidad del servicio a nivel nacional. Dichas alternativas, establecen condiciones de medición de calidad para nuevas tecnologías, lo que constituiría un régimen más próximo a la realidad de los servicios de telecomunicaciones en el país.

También se resalta la importancia de la inclusión de indicadores relacionados con el numeral **5.7. (Indicadores de datos móviles 4G - Nuevos indicadores de experiencia del usuario)**; lo cual resulta acorde con la propuesta de incluir indicadores que impacten directamente en la experiencia del usuario, y complementa los existentes que se relacionan con la calidad de los servicios de comunicaciones.

**¿Adicionaría otra(s) alternativa(s) o eliminaría alguna(s) de las planteadas frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla(s) y explicarlas.**

**Respuesta:** No se adicionaría otra alternativa.

**6.4.2. ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para las situaciones asociadas a las afectaciones del servicio (numerales 5,16 y 5,17) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4).**

**Respuesta:** Las alternativas regulatorias planteadas son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto, destacándose la número 4 del numeral 5.16, referida a que las excepciones al cumplimiento de los indicadores de calidad por eximentes de responsabilidad establecidas en la regulación apliquen para todos los servicios de telecomunicaciones. Además, es importante que se pueda conocer la totalidad de los minutos de indisponibilidad de los elementos de red de acceso contados bajo estas causas.

Así mismo, la alternativa 2 del numeral 5.17., es pertinente y adecuada por cuanto disminuye las condiciones mínimas de tiempo para determinar la afectación de los servicios de voz móvil, datos móviles y fijos, y aumenta en mayor medida la proporción de la población afectada.

**¿Adicionaría otra(s) alternativa(s) o eliminaría alguna(s) de las planteadas frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarlas y explicarlas.**

**Respuesta:** No se adicionaría otra alternativa.

**6.4.3. ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para las situaciones asociadas a los planes de mejora (numerales 5,18 y 5,19) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4).**

**Respuesta:** Desde el análisis realizado por esta Superintendencia, consideramos que las alternativas previstas en el numeral 5.18 resultan suficientes para acotar las diferencias en las condiciones para diseñar, entregar y ejecutar planes de mejora en los tres casos que se origina la obligación. Sin embargo, no son pertinentes o adecuadas frente a la necesidad de prevenir la reincidencia en las afectaciones de los servicios de voz móvil, datos móviles y fijos.

Por su parte, las planteadas en el numeral 5.19 son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto, especialmente la número 3, por cuanto reduce el tiempo para la presentación del plan de mejora cuando no se cumple el indicador de disponibilidad de Estaciones Base de superación.

La reducción de 3 a 2 meses, independiente de si son consecutivos o no, termina siendo un aspecto más objetivo y exigente al momento de superación del umbral de disponibilidad de las Estaciones Base en la red de acceso.



**¿Adicionaría otra(s) alternativa(s) o eliminaría alguna(s) de las planteadas frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarlás y explicarlas.**

**Respuesta:** Para las alternativas previstas en el numeral 5.18, se propone adicionar otra que implemente mecanismos regulatorios que propendan por evitar la reincidencia en las afectaciones de los servicios de voz móvil, datos móviles y fijos.

**6.4.4. ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para las situaciones asociadas a las condiciones para la aplicación del acceso remoto que actualmente tiene MinTIC (numeral 5,20) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4).**

**Respuesta:** Las alternativas regulatorias planteadas son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto, destacándose la número 2, por cuanto busca eliminar el acceso remoto por parte de MinTIC cuando sea innecesario o cuando su función se supla con otro mecanismo con el que cuente la autoridad de vigilancia, inspección y control.

Lo anterior se traduce en la aplicación de mecanismos realmente necesarios que apunten a la eficiencia de las disposiciones regulatorias.

**¿Adicionaría otra(s) alternativa(s) o eliminaría alguna(s) de las planteadas frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarlás y explicarlas.**

**Respuesta:** No adicionaría otra alternativa.

**6.4.5. ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para las situaciones asociadas a los incentivos para transición a nuevas tecnologías (numeral 5,21) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4). ¿Adicionaría otra(s) alternativa(s) o eliminaría alguna(s) de las planteadas frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarlás y explicarlas.**

**Respuesta:** Se considera que las alternativas planteadas representan la concreción de los planes de modernización de redes. Además, la actualización puede incentivar el uso de las nuevas tecnologías y, consecuentemente, a la mejora de los servicios prestados.

**6.4.6. De acuerdo con la metodología de AIN para la evaluación de alternativas regulatorias, ¿Cuáles criterios de evaluación cuantitativos y cualitativos considera más relevantes para valorar las alternativas regulatorias identificadas para cada uno de los ejes indicados en los numerales 5.1 a 5.21? Favor justifique adjuntando la información que en su concepto debería tenerse en cuenta y la fuente dónde se puede obtener información al respecto que alimente la evaluación.**

**Respuesta:** Por la naturaleza heterogénea de las alternativas presentadas en todos los ejes temáticos tratados, se considera importante que las mismas sean evaluadas a través de un análisis multicriterio.

En primer lugar, se debe incluir un ítem de evaluación referente a la calidad de los servicios para los usuarios, entendido como la revisión del impacto de las medidas en el usuario final. Se propone que tenga una importancia relativamente alta en relación con los demás criterios propuestos; puesto que la aplicación de las medidas revisadas tendrá incidencia en la forma en la que los usuarios finales disfrutaran de los servicios de telecomunicaciones. Así mismo, se considera agregar un ítem de evaluación referido a la complejidad técnica de la modificación en relación con los costos aumentados o disminuidos en la implementación de los operadores. Finalmente, un ítem de evaluación respecto de los incentivos al despliegue de infraestructura, entendido como el análisis de si la modificación promueve o desincentiva el despliegue de infraestructura.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a su disposición para resolver cualquier inquietud que se presente.

Atentamente,

**JUAN CAMILO DURAN TELLEZ**  
Superintendente de Industria y Comercio (E)

Elaboró: Jorge Alejandro López Castillo/ Juan Lozano/ Fernando Pastran/ Héctor Barragán  
Revisó: Rocío Soacha  
Aprobó: Rocío Soacha

