



Palmira, 28 de mayo de 2019

Señores:

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Ciudad

REF. COMENTARIO A Comunicado consulta Documento de Formulación del Problema para la Revisión del Régimen de Reportes de Información Periódica de la CRC

En mi calidad de representante legal de la empresa Telecomunicaciones Ingeniería y mercadeo SAS identificada con NIT 901014185-3 encuentro las siguientes fallas a los reportes de información:

1. los ISP presentamos 8 a 9 reportes, según la cantidad de usuarios que tenga y la forma de prestar el servicio; sin embargo, la información la utilizan solo para dar estadísticas ya que no tienen en cuenta la cobertura que presentamos a nivel nacional en áreas rurales y por esta razón el MINTIC, saca proyectos para cubrir zonas donde ya existe el servicio, llevando internet subsidiado y matando (llevando a la quiebra) a estas pequeñas ISP, que siempre existieron.

Donde esta la falla: el reporte 1.2, accesos fijos a internet debería de brindar la información no sobre el municipio sino sobre la vereda o el corregimiento donde hay la cobertura.

2. El formato 4.3 debería de ser más claro en el concepto de tipología, es decir que a nivel de norma debería de aclarar que se debe de colocar en modificación de condiciones acordadas o intermitencia, por ejemplo, ya que en Colombia las personas carecen de una educación tecnológica y consideran una intermitencia cuando al vecino que le revenden el wiffi, se le cae el servicio. Pero si lo miramos lógicamente este no sería un PQR, valido. Pero si esta la queja del usuario, entonces como manejarlo. O los PQR por indisponibilidad del servicio cuando el servicio se suspendió por que el cliente NO CANCELA.
3. EL FORMATO 4.4 tiene la falla de que solicita el número de peticiones, pero PETICION es cualquier solicitud que haga el usuario, sea información, cancelación entre otros, sería bueno informen en el rol diario de una ISP que se cataloga como PETICION.



4. EL FORMATO 4.4 literal c, presenta la falla de solicitar un indicador que debe de ser CERTIFICADO por un profesional, pero cuando se ha realizado la consulta ante la mesa de servicio o incluso ante la CRC, no nos dicen que tipo de profesional o donde se puede conseguir, sin contar que es un gasto adicional que nos ponen a los ISP y más aún cuando existen SOFTWARE estadísticos que son confiables para brindar esta información.

Agradezco su comprensión y quedo atenta si se requiere alguna aclaración a lo aquí mencionado.

ANA MARIA MARTINEZ
GERENTE GENERAL