

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 21-276187- -0-0
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURÍDICA
TRA: 334 REMISIINFORMA
ACT: 425 REMISIONIFORMACI

FECHA: 2021-07-13 02:03:45
EVE: SIN EVENTO
FOLIOS: 3

Señores,
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
medicionesdecalidadfase2@crcom.gov.co

Referencia: Comentarios al documento denominado "*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 que pueden 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.

El documento que nos ocupa busca identificar aspectos susceptibles de mejora relacionados con la medición de calidad del servicio de telecomunicaciones, así como actualizar el régimen de calidad de cara a las nuevas dinámicas de la tecnología y el mercado. Así las cosas, presentan un diagnóstico con miras a determinar si la medición de la calidad de los servicios de telecomunicaciones (indicadores, reportes, etc.) es suficiente, con el objetivo de establecer si las disposiciones regulatorias sobre el tema son pertinentes.

Así, luego de plantear un diagnóstico e identificar problemáticas se formula una consulta sectorial respecto del documento. A continuación, se relacionan las preguntas y se brinda respuesta desde la Superintendencia de Industria y Comercio:

- 1. ¿Está de acuerdo con el problema definido en el documento azul del proyecto "Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones"? Respuesta necesaria. Opción única.**



Respuesta: Desde la Superintendencia de Industria y Comercio se está de acuerdo con el problema definido en el documento.

2. **¿Considera que las causas planteadas en el documento azul son las que generan el problema definido por la CRC? Respuesta necesaria. Opción única.**

Respuesta: Sí, en consideración de esta Entidad, las causas planteadas son las que generan el problema definido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

3. **¿Considera que las consecuencias planteadas en el documento azul tienen relación directa con la materialización del problema? Respuesta necesaria. Opción única.**

Respuesta: Sí, en consideración de esta Entidad, las consecuencias planteadas en el documento tienen relación directa con la materialización del problema.

4. **¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del proyecto regulatorio? Respuesta necesaria. Opción única.**

Respuesta: Sí, en consideración de esta Entidad, existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del proyecto regulatorio.

5. **Con el fin de aportar a los análisis de evaluación de alternativas de regulación que realizará la CRC a partir del problema identificado desde una etapa temprana del proyecto, por favor indique las alternativas regulatorias que usted considera adecuadas para cumplir con los objetivos indicados en la sección 4.1. del documento azul publicado. Por favor explique y justifique las alternativas regulatorias que propone.**

Respuesta: Esta Superintendencia coincide con el análisis realizado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en su Documento Azul "*Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones*" y resalta la importancia de revisar las siguientes consideraciones:

- Es importante que el sector cuente con información completa, incluyendo todas las exclusiones (geográficas y aquellas causadas por fuerza mayor, eventos de caso fortuito o hechos de un tercero), para poder facilitar el diagnóstico y generar medidas efectivas que en el corto plazo garanticen una





Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

mejor calidad de los servicios de telecomunicaciones, teniendo en cuenta la realidad de cada zona geográfica.

- Se considera pertinente la actualización de los umbrales objetivo para que correspondan a los avances tecnológicos.
- Se recomienda evaluar alternativas para medición completa de los indicadores, que atiendan criterios de costo y efectividad.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, que nos permite continuar trabajando de forma armónica para la realización de nuestros fines como autoridades del sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. En orden de lo expuesto, quedamos a su disposición para resolver cualquier inquietud que se presente.

Cordialmente,


ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Jhoan Sebastián García / Juan David Lozano/ Héctor Barragán/ Fernando Pastran
Revisó: Rocío Soacha Pedraza
Aprobó: Rocío Soacha Pedraza



