



VPJ-0468-2021

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

ASUNTO: Comentarios al documento de formulación del problema “*Revisión De Las Condiciones De Calidad En La Prestación De Los Servicios De Telecomunicaciones.*”

Apreciado Doctor Martinez,

De acuerdo con el documento del asunto Avantel S.A.S. se permite manifestar dentro del término otorgado para hacerlo algunos comentarios relacionados con el particular. Adicionales a las respuestas diligenciadas en la encuesta planteada dentro del desarrollo de esta propuesta regulatoria.

Como primera medida, es necesario reconocer que la CRC ha venido adelantando un proceso de progreso interesante y de autogestión y análisis de cara al régimen de calidad. La CRC y demás entidades del sector de las telecomunicaciones vienen identificando falencias en el régimen actual y por lo tanto se vienen desarrollando mesas de trabajo y de análisis alrededor de la normatividad vigente.

Por lo anterior, Avantel reconoce de la mayor relevancia la solicitud de la información y de las consideraciones, vía encuesta a los diferentes grupos de interés. No obstante, si consideramos que se dejan por fuera, a muchos agentes o que resultan absolutamente relevantes y protagonistas en la prestación de los servicios con calidad y frente a la relación con los usuarios finales.

Desde Avantel, consideramos en todo caso que la lógica de un régimen de calidad debe tener relación directa con la percepción del usuario, pues los indicadores actuales no pasan de ser unas simples mediciones, netamente

técnicas que no necesariamente resultan relevantes, ni cumplen con los objetivos que pretende el regulador.

Ahora bien, la compañía ha identificado que evidentemente el mercado viene cambiando, que el régimen de calidad contiene entre sus disposiciones, muchas que no se compadecen con la realidad del mercado, con el dinamismo de este y con las necesidades propias de quienes reciben el servicio.

De otro lado, Avantel también celebra la inclusión del análisis frente a la realidad clarísima de la infraestructura actual, donde se evidencian unas ventajas competitivas de los operadores de mayor escala, que cuentan con la estabilidad y la normalización de redes con una madurez alcanzada desde hace más de 10 años. En este sentido lo que propone Avantel es incluir dentro de las mediciones, indicadores de calidad frente a la prestación de las instalaciones esenciales como es el caso de infraestructura pasiva y roaming automático nacional.

Ahora bien, en lo que tiene que ver en particular con el planteamiento del problema y los objetivos, Avantel, se permite poner en consideración las siguientes observaciones a tener en cuenta:

1. Frente al problema y a los puntos mencionados en su desarrollo, no consideramos que necesariamente la medición de indicadores solucione los inconvenientes de la calidad de los servicios.
2. Compartimos totalmente la apreciación de que las metodologías y los indicadores que existen hoy generan altísimos costos para los PRSTM y no reflejan de manera suficiente la calidad del servicio. Adicionalmente en el régimen de calidad actual, no se dimensiona, ni se incluye la posibilidad de la entrada de nuevos operadores u operadores establecidos que están interesados en desplegar redes sobre la red propia, como es el caso de Avantel que pretende hacer uso de su red AWS (configurada, pensada e ideal para prestación de servicios de datos), para la prestación de servicios de voz y reducir la dependencia sobre los operadores de mayor escala. En esta caso, es importante incluir la posibilidad de régimen de transición que se acomoden a las posibles modificaciones en la dinámica del mercado.
3. Avantel considera, que, en muchos casos, lo ideal sería pensar en nuevas metodologías, un poco más objetivas y que no pudieran ser

gestionadas de acuerdo con los intereses del operador, o de la red, sino en busca de mejoras reales para los usuarios finales.

4. De otro lado, las fallas evidenciadas por los usuarios no son reducidas porque se midan o no unos indicadores, o por que se midan o no ciertos elementos. Para la compañía la lógica del régimen debe cambiar y se debe considerar la calidad como un elemento de interés por parte de los PRSTM y un factor diferenciador que puede ser en cierto punto un elemento al momento de decidir el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.
5. Para Avantel es evidente que el régimen actual no se adecua a las necesidades del mercado, ni a los cambios tecnológico, pero tampoco y lo más importante, no se adecua a la percepción de los usuarios finales, que al final son el centro de lo que hacemos y para quienes trabajamos en el sector.
6. El hecho de visibilizar las afectaciones, no necesariamente van a llevar a mejoras continuas o que el régimen realmente se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad percibida por el usuario es el objetivo para las mejoras en la red. Es decir, independiente de los indicadores y su cumplimiento, los PRSTM, hacen sus ajustes en su red, con el fin de mejorar la calidad, teniendo en cuenta que la percepción de los usuarios es sin duda en este momento uno de los elementos para la elección de su proveedor de servicios.

Así las cosas, consideramos que se debe replantear el problema como una necesidad de cambiar el régimen en pro de los avances tecnológicos y de la percepción de los usuarios como elemento fundamental de la prestación de los servicios. En tal sentido y con esta mirada diferente al régimen de calidad, teniendo en cuenta lo relacionado con los avances y los cambios a nivel mundial, cambiaran seguramente las consecuencias y el planteamiento diferencial de un régimen de calidad.

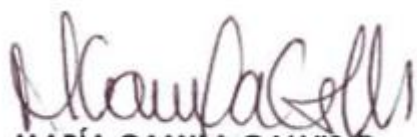
Consideramos que los indicadores y las metodologías deben ser revisadas de acuerdo con la realidad del mercado, frente a un usuario más informado, con unas condiciones más objetivas y menos costosas para los proveedores, donde no se desgasten midiendo, sino donde todas las herramientas vayan encaminadas a una mejora continua de la red y no sobre una medición que no siempre resulta objetiva o que no responde al objetivo del sector y de la política pública del Estado.

Finalmente, para la compañía, resulta indispensable que de manera simultánea al hablar de modificar el régimen de calidad, se deben revisar los elementos a tener en cuenta en el desarrollo de las políticas públicas para lograr el plan de despliegue para lograr desarrollar 5G en Colombia, con todas las barreras normativas que sin lugar a dudas afectaran de manera directa la prestación de los servicios y el acceso a los servicios de telecomunicaciones por parte de la población nacional.

Esperamos con estas consideraciones aportar de manera activa a este proyecto que resulta de la mayor relevancia para la compañía.

Agradecemos entonces su atención y quedamos a la espera de cualquier información adicional que se pueda requerir por parte de Avantel.

Cordial saludo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "María Camila Galvis G.", written in a cursive style.

MARÍA CAMILA GALVIS G.
Directora de Asuntos Regulatorios
Avantel S.A.S.