



28 de julio de 2021

Señores
Comisión de Regulación de Comunicaciones
República de Colombia

REF: “REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”

De mi mayor consideración:

Como asociación de industria¹ que agrupa a los operadores móviles de Colombia valoramos los esfuerzos de la CRC en promover la mejora continua en los servicios móviles.

Es nuestro entendimiento que el primer paso para ofrecer servicios de alta calidad a más personas es analizar las políticas y los marcos existentes, conservando las eficiencias y removiendo aquello que impida el desarrollo del sector tal como se menciona en nuestro informe “La Economía Móvil en América Latina 2020”². En consecuencia, vemos que la publicación del documento de formulación del problema y objetivos de la Revisión de las Condiciones de Calidad en los Servicios de Telecomunicaciones es un primer paso fundamental.

Quisiéramos inicialmente destacar que la calidad es un atributo de la oferta de servicios de cada operador. Por lo tanto, en un mercado en competencia como el colombiano, es a través de la elección de cada consumidor que se determina la calidad de red deseada por cada uno de ellos. A tal fin, los operadores móviles ofrecen una amplia variedad de planes y opciones para que el usuario pueda escoger libremente aquel que le represente el mayor valor en relación costo – beneficio. Al mismo tiempo, los usuarios disponen de una amplia gama de herramientas para evaluar comparativamente sus servicios móviles, que van desde la medición de parámetros técnicos como tasas de transferencia o retardos, a estadísticas en medios de comunicación tradicionales y experiencias a través de foros de usuarios en redes sociales.

En consecuencia, la inversión en infraestructura tecnológica de redes móviles con las consiguientes mejoras en la calidad y variedad de servicios proviene de la elección y uso por parte de los usuarios y no necesariamente de las exigencias de requisitos regulatorios. Prueba de ello son la disminución del uso de servicios como SMS y MMS los cuales pese a ser regulados en calidad fueron desestimados por los usuarios en favor de servicios de internet no regulados en absoluto con funcionalidades similares.³

¹ <https://www.gsma.com/latinamerica/es/about-us-es/>

² Pag 37. Sección: 4.1 Recomendaciones de políticas para la transformación digital de América Latina – Disponible en <https://www.gsma.com/latinamerica/es/resources/la-economia-movil-en-america-latina-2020/>

³ De conformidad con el Documento soporte de la propuesta regulatoria “Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC. Eliminación de normas en desuso”, la disminución de 84,5% en el uso del servicio SMS “(...) se puede deber en parte a que los usuarios móviles, de acuerdo con la



La intensidad competitiva es un incentivo tan poderoso en producir efectos de mejora en la calidad, que provoca en los hechos la obsolescencia virtualmente inmediata de las metas específicas establecidas con regulación como lo demuestra la propia reseña cronológica del documento de consulta.⁴

Los esfuerzos que la industria dedica en la actualidad a la preparación de reportes para el cumplimiento regulatorio podrían destinarse, en cuanto a la mejora de calidad, a la optimización de la red o resolución de eventuales incidencias.

Resulta fundamental que la industria trabaje en conjunto con la CRC a través de la apertura de espacios de discusión mediante mesas de trabajo que permitan una puesta en común del impacto de las propuestas. Adicionalmente creemos que deberían ser convocados también al dialogo a la Dirección de vigilancia y control (MinTIC) para minimizar eventuales diferencias de interpretación.

Las mediciones de la calidad deberían realizarse cada vez de forma más objetiva, contemplando como atenuantes factores como cortes de suministro eléctrico o el hurto de infraestructura, las cuales en algunos casos resultan de obligaciones de despliegue del propio Estado

Entendemos que la regulación debe buscar la disminución de cargas regulatorias, de manera que la misma sea más eficiente, y que los recursos sean focalizados en la mejora continua de la calidad, que resulta en un atributo de la competencia.

En el plano temporal, las revisiones propuestas al régimen de calidad requieren análisis más detallados, por lo que solicitamos mayor tiempo para su estudio.

Quedando a su disposición, lo saluda,

Lucas Gallitto
Director de Políticas Públicas
GSMA Latin America

Encuesta de Hábitos y Usos de Servicios Móviles realizada por la CRC en 2016, están adoptando en una alta proporción el servicio de mensajería a través de aplicaciones tales como WhatsApp, Line o Skype.”

⁴ Sección 2.1.1.1 Antecedentes regulatorios respecto de la medición de indicadores de calidad de servicios de telecomunicaciones. REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. Formulación del Problema y Objetivos