

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 22-117128- -0-0	FECHA: 2022-03-28 09:07:03
DEPENDENCIA: 10 OFICINA ASESORA	EVENTO: SIN EVENTO
JURÍDICA	FOLIOS: 2
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI	

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

Referencia: Comentarios al Proyecto de Resolución “*Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones establecidas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*” (en adelante el “proyecto”).

Respetados Señores:

La **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** (en adelante **SIC**) realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos 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.

En primer lugar, consideramos positiva la propuesta regulatoria establecida en artículo 26 del proyecto, en el sentido de que brinda mayor claridad en cuanto a la prestación de los servicios satelitales en beneficio de los consumidores.

Resulta necesario destacar que la **SIC** recibe continuamente quejas asociadas a la deficiente prestación de los servicios de internet a través de la modalidad satelital; de manera que, una claridad en este sentido, brinda mayores elementos de juicio para que los usuarios conozcan los servicios a los cuales están accediendo e identifiquen de mejor manera sus derechos y eventuales mecanismos de protección.

En segundo lugar, es importante resaltar que la experiencia del usuario como criterio de evaluación de las alternativas, tiene un porcentaje alto de importancia relativa. Esto genera que las decisiones sean tomadas con el usuario como eje esencial y, en consecuencia, se alineen con sus necesidades. Precisamente, como consecuencia de esto, el eje temático de indicadores de datos móviles 4G, estableció nuevos elementos para medir la calidad desde la experiencia del usuario, determinando así su valor objetivo a partir de mediciones históricas, lo que generaría nueva información de importancia superlativa para el sector.



En tercer lugar, frente a la posibilidad que tienen los operadores de ofrecer a nivel mayorista los servicios premium de SMS, no se utiliza el criterio de experiencia de usuario, lo que al final podría conducir a una distorsión del análisis multicriterio. De manera que, respetuosamente se recomienda evaluar la posibilidad de incluir este aspecto.

Finalmente, la **SIC** considera que la obligación de dar cumplimiento a lo dispuesto en el régimen de protección de datos, en cabeza de las personas jurídicas¹ que llevaran a cabo la medición de los indicadores de calidad extremo-extremo del servicio de datos móviles para 3G y 4G, se podría complementar incluyendo el deber de adoptar medidas de responsabilidad demostrada². Por lo tanto, consideramos oportuno que se modifique el numeral 5 del artículo 5.1.3.3.2 del proyecto, de la siguiente manera:

“5. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” o la que la sustituya, adicione o modifique y sus decretos reglamentarios” y adoptar medidas de responsabilidad demostrada para garantizar el debido Tratamiento de dichos datos. Esas medidas deben ser apropiadas, efectivas, útiles, eficientes y demostrables. Especial énfasis realizarán en garantizar la seguridad, la calidad, la confidencialidad, el uso y la circulación restringida de la información.”³

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

Cordialmente,



ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Fernando Pastran/ Jorge López/ María Gutiérrez
Revisó: Juan Lozano/ Héctor Barragán
Aprobó: Álvaro Yáñez

¹ Es necesario tener presente que, de acuerdo con el artículo 2.2.2.25.6.1 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, “(...) los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 (...)”.

² La Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-032 de 2021, indicó que la responsabilidad demostrada hace referencia al “(...) deber jurídico del responsable del Tratamiento de demostrar ante la autoridad de datos (SIC) que cuenta con la institucionalidad y los procedimientos para garantizar las distintas garantías del derecho al habeas data (...)”

³ El texto subrayado corresponde a la modificación propuesta.

