

Bogotá, D.C., 15 de octubre de 2021

Señores

Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC

Atención: medicionesdecualidad2@crcom.gov.co

Ciudad

Asunto: Comentarios sobre el “*Documento de Alternativas Regulatorias*” y la consulta que dicho documento incorpora, en el marco del proyecto “*Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones*”, según el plazo establecido por la CRC hasta el 15 de octubre de 2021.

Respetados señores:

Con toda atención, en nuestra calidad de Operadores Móviles Virtuales (OMV) a continuación nos permitimos presentar comentarios sobre el “*Documento de Alternativas Regulatorias*” y la consulta que dicho documento incorpora, en el marco del proyecto “*Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones*”, en los siguientes términos:

Sea lo primero resaltar que los OMV verían con mucha complacencia que la CRC los empiece a determinar como un Grupo de valor diferenciado como Proveedores de Servicios y separado en sus características, modelos de negocio y especificidades regulatorias de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones. Si bien en el presente proyecto ya somos reconocidos como un subgrupo de los Grupos 1 y 2, nuestras particularidades en la cadena de valor de la prestación de los servicios, hace que tengamos unas singularidades que es importante hacer evidentes como grupo de valor diferenciado de los demás Proveedores de redes u OMR que soportan el servicio de infraestructura en todos los proyectos regulatorios.

Precisado lo anterior, como Operadores Móviles Virtuales (OMV) estamos de acuerdo en que el régimen de calidad debe ser actualizado, para que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones tengan una mejor experiencia de servicio y se siga masificando el uso de las TICs.

Lo anterior parte del hecho que tal como lo establece la regulación, el Operador Móvil de Red (OMR) deberá suministrar a los usuarios de los OMV al menos los mismos niveles de calidad del servicio que ofrece y suministra a sus propios usuarios. Igualmente, deberá

suministrar a los OMV los servicios objeto del acuerdo cumpliendo con los indicadores de calidad.

Por lo anterior y entendiendo que se mantienen las obligaciones de medir y reportar los indicadores de calidad en cabeza de los OMR, los OMV abajo firmantes, estamos de acuerdo en actualizar los indicadores por servicio prestado, incluyendo indicadores que ayuden a mejorar las mediciones de la calidad y faciliten el diagnóstico de las afectaciones, valores objetivo para datos móviles 4G e indicadores para tecnologías como VoLTE, siempre y cuando sean viables desde el punto de vista técnico y económico.

El OMV paga un precio al OMR por el acceso a las redes móviles para la provisión de servicios a sus usuarios y es claro que los indicadores de calidad de un OMV definidos por la Regulación deben ser los mismos indicadores de un OMR, y es a quien debe exigírseles su cumplimiento, puesto que es quien tiene gestión directa sobre la red.

De otro lado, la CRC debe considerar que el sector y la economía en general han sido fuertemente afectados por la pandemia y que día a día la rentabilidad viene bajando, especialmente para los pequeños competidores (como es el caso de los OMV), debido a la fuerte competencia del sector.

Por lo anterior, pensar en medidas adicionales que tengan impactos económicos en los OMV, nos llevaría a salir del mercado y esto hace que respecto a la alternativa del numeral 5.8 Metodología de medición de indicadores de calidad para datos móviles, la alternativa cuatro (4) sea la más viable.

Entendemos que en la citada alternativa cuatro (4) se amplía la posibilidad de medir la calidad percibida por medio de accesos de equipos terminales móviles suscritos con un Operador Móvil Virtual -OMV, distinguiendo el Operador Móvil de Red- OMR que soporta el servicio de infraestructura. En este orden de ideas, se podría corroborar que los indicadores de calidad de un OMV son los mismos indicadores del OMR en el cual se encuentre alojado, siendo el único costo de esta alternativa para los PRSTM, el suministrar Simcards a la CRC. No obstante, lo anterior, siendo los OMR los responsables de la calidad por la gestión directa de la red, en el evento, bastante improbable, de que ocurran diferencias en la medición de la calidad percibida del OMV, frente a su OMR, estas deberían ser objeto de análisis de las variables involucradas y regulación posterior y adicional por parte de la CRC, aunque en el interregno, podrían constituir exclusiones de cumplimiento del OMV, por eximentes de responsabilidad..

Por otra parte, y aunque su comunicación recibida vía mail solo hace referencia a las alternativas del numeral 5.8, es nuestro deseo expresarnos frente a las alternativas de otros numerales, así:

- Numeral 5.16 Exclusiones de mediciones y excepciones de cumplimiento por eximentes de responsabilidad establecidos en la ley:

Adicional a lo expresado en el penúltimo párrafo anterior, al respecto, consideramos que se deben mantener las exclusiones de medición y excepciones de cumplimiento de los indicadores de calidad para servicios de telefonía y datos móviles, datos fijos y red de acceso cuando se originen en caso fortuito, fuerza mayor o hechos de terceros, como las situaciones de orden público o eventos generados por la inseguridad, ya que finalmente son hechos fuera del control de los PRSTM.

- Numeral 5.17 Dificultad para visibilizar las afectaciones y prevenir su reincidencia para los servicios de voz móvil, datos móviles y datos fijos:

Consideramos que se deben mantener las condiciones actuales y reportar al MinTIC las afectaciones cuando no se cursa tráfico durante más de 60 minutos, ya que al disminuir dicho umbral de tiempo, se generaría una carga operativa para los PRSTM y para el MinTIC, sin que esta carga genere un verdadero valor agregado para mejorar la calidad, ya que ninguna red está exenta de presentar afectaciones menores.

Un cordial saludo y ratificamos nuestro compromiso con el País, para seguir promoviendo la competencia y mejorar día a día la experiencia de los usuarios del sector TIC.

Atentamente;



VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.
Representante Legal Suplente

**PEDRO
JOSE LEON
FORERO**

Digitally signed by
PEDRO JOSE LEON
FORERO
Date: 2021.10.15
10:35:36 -05'00'

LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S.
Representante Legal



ALMACENES ÉXITO INVERSIONES S.A.S.
Representante Legal



SUMA MÓVIL S.A.S.
Representante Legal