

Bogotá D.C., 12 de julio de 2024

Doctora

**LINA MARIA DUQUE DEL VECCHIO**

Directora Ejecutiva

**COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES**

Ciudad

**Asunto: Comentarios respecto al Documento de Formulación de Problema “Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles, planes de mejora sobre calidad de los servicios y metodologías de medición de servicios de datos fijos”**

---

Respetada doctora Duque,

Comienzo por extenderle nuestros más cordiales saludos de parte de la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT, organización gremial que agrupa a las más importantes empresas del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. En ese sentido, hemos venido trabajando por más de 31 años apoyando el desarrollo armónico del Sector TIC, bajo las banderas de la promoción y el crecimiento ordenado de la Industria de Tecnología en Colombia, en un ambiente de seguridad jurídica que fomente la inversión, y el desarrollo económico y social del País.

En esta ocasión nos dirigimos a Usted, para presentarle nuestros comentarios respecto al Documento de Formulación de Problema “Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles, planes de mejora sobre calidad de los servicios y metodologías de medición de servicios de datos fijos”.

### **1. Comentarios generales**

Consideramos necesario destacar que, si bien el régimen de calidad y sus mediciones son importantes para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, no debe dejarse de lado que la calidad del servicio es un factor o elemento esencial y propio de competencia entre los diferentes operadores. Por lo tanto, su tratamiento de cara a la regulación sectorial debería ser conforme con dicha naturaleza, de manera tal que se permita que sean los incentivos propios de un mercado en competencia los que lleven a una mejora o diferenciación en la calidad de los servicios.

Sin embargo, la visión que recientemente se ha observado de las iniciativas regulatorias por parte de la CRC, pareciera retornar a una visión sancionatoria, que ya demostró su fracaso hace unos años en Colombia, toda vez que no resulta ni útil ni eficiente para generar una mejora en los servicios y por el contrario, genera incentivos perversos para las autoridades de vigilancia y control, y un desvío de los recursos escasos de los operadores, en lugar de poder invertir en el despliegue o mejora de sus redes, lo cual puede incluso afectar las metas del gobierno nacional de reducción de la brecha digital.

## **2. Comentarios respecto a la inseguridad jurídica que va en contra del principio contenido en la Ley 1341 de 2009 sobre el uso eficiente de los recursos de la Industria.**

En menos de dos años, la CRC ha expedido modificaciones regulatorias sustanciales en las normas de calidad que han implicado importantes esfuerzos de inversión por parte de los operadores para su implementación. Nos referimos a manera de ejemplo, a las Resoluciones CRC 6890 de 2022 y 7363 de 2024, las cuales precisamente han versado sobre temas de disponibilidad del servicio, medición de indicadores de calidad de los servicios de datos móviles, elaboración y presentación de planes de mejora.

Es por esto que, el proyecto regulatorio sometido a comentarios por la CRC genera una preocupación por la seguridad jurídica para la industria, toda vez que, a la fecha, los PRST ni siquiera han entregado el primer reporte de información oficial con las modificaciones que trajo la Resolución 7363 de 2024. Sin embargo, ahora se impondrían más cargas regulatorias para los operadores, sin analizar el impacto de dicha modificación normativa en el mercado.

Aun cuando entendemos que la iniciativa de la CRC pretende cumplir la hoja de ruta propuesta por la CRC en el proceso de mejora continua del régimen de calidad 2024 – 2025, esto no debería ser una causa suficiente para implementar nuevamente y en tan corto tiempo, modificaciones regulatorias sin dar un plazo suficiente para revisar los efectos de las modificaciones más recientes, e incluso, para adoptar nuevas cargas regulatorias, que van incluso en contravía, por ejemplo, de la finalidad de la metodología de Crowdsourcing en la medición de calidad.

## **3. Comentarios respecto al árbol del problema y la imposición de cargas que generan duplicidad de reportes de información**

De manera respetuosa debemos señalar que el árbol del problema definido por la CRC deja de lado una visión armónica y suficiente de todas las cargas de reportes de información que actualmente tienen los PRST, toda vez que estos suministran toda la información de disponibilidad de la red, detallando para cada evento sus causas y las excepciones fundadas, cuando aplican. Por el contrario, se plantea una visión parcial de las condiciones de la prestación de los servicios, que puede afectar la seguridad jurídica y con ello, generar un desborde administrativo y un uso ineficiente de recursos para atender requerimientos sobre la materia por parte de las autoridades de vigilancia y control.

## **4. Comentarios sobre la necesidad de mantener una visión de política pública preventiva y que genere adecuados incentivos de inversión**

La CRC plantea como una causa del “problema” que los requisitos actuales para la formulación, presentación y cumplimiento de Planes de Mejora habrían sido concebidos para unas características de consumo de los usuarios diferentes.

Lo anterior resulta parcialmente cierto, sin embargo, es importante mencionar que dichas condiciones de presentación de planes de mejora no han mantenido el Statu Quo, y por el contrario han evolucionado, y su impacto se ha visto reforzado por las nuevas medidas incluidas en la regulación. Por ejemplo, los planes de mejora por el incumplimiento de valores objetivos de

indicadores de calidad de datos móviles (Resolución CRC 6890 de 2022) tienen acciones de seguimiento cuyo objetivo es asegurar que las mejoras se mantengan de tal manera que se logre cumplir con los indicadores.

En este mismo sentido, se tiene que, a través de la Resolución CRC 7285 de 2024 se estableció como medida por el incumplimiento de los indicadores de calidad, que en aquellos municipios donde no se cumplan los valores objetivos de los indicadores, se debe instalar un punto de atención físico en la capital del departamento más cercano al municipio donde se incumpla. Esto refuerza el hecho de que si bien las condiciones para la presentación, ejecución, y verificación de planes de mejora fueron elaboradas con características de consumo diferentes a las actuales, la misma regulación se ha encargado de actualizar la dinámica de los mismos, y de imponer una serie de cargas que implican costos de cumplimiento por parte de los PRST, que se desconocen, en tanto que se continúan imponiendo nuevas cargas en muy corto tiempo, lo que no se compadecen de la realidad actual de la industria con sus retos de sostenibilidad por el decrecimiento de sus ingresos.

## **5. Comentario frente al riesgo de la exigibilidad de obligaciones desproporcionadas o de imposible cumplimiento para los PRST**

El planteamiento de la CRC con respecto a las presuntas causas del problema, especialmente en lo atinente a que algunas de las acciones planteadas como planes de mejora atenderían el problema inmediato, pero no necesariamente el origen de la falla estructural, parecen tener una riesgosa visión que podría llevar a que a los PRST se les impongan obligaciones desproporcionadas, que no resulten acordes con la realidad del país y del mercado, y que pretendan obligaciones de excesiva onerosidad.

Evidentemente, las acciones que los PRST pueden plantear, siendo razonables y diligentes, deben recaer sobre aquellos hechos o situaciones que están dentro de la órbita de acción operador, ya que existen puntos específicos que afectan la disponibilidad en todos los ámbitos geográficos del país, que salen de la esfera de control de los PRSTM, como lo son las condiciones geográficas y topológicas de Colombia, la prestación de los servicios públicos esenciales como la energía eléctrica de forma deficiente o sin confiabilidad, los problemas de orden público y hurto que sufren los PRST a lo largo y ancho del país.

Por ende, pretender que los operadores tengan que suplir mediante mecanismos concebidos como de respaldo transitorio, la deficiente prestación del servicio de energía, llevaría al absurdo de exigir prácticamente la generación de inversiones inviables en plantas de energía u otras fuentes de energía, que atiendan un problema que no es de la órbita de los operadores y que por el contrario debería ser solucionado y atendido no solo por las empresas prestadoras de ese servicio público esencial, sino también por el Estado mismo.

En ese sentido, reconocemos positivamente el esfuerzo que el MinTIC viene realizando para actualizar el marco normativo del sector, de forma tal que permita la generación de incentivos a las inversiones para asumir el reto de superar o reducir la brecha digital y mejorar la conectividad de los colombianos. Pero también debemos advertir que esta industria requiere una visión y un

respaldo integral del Gobierno Nacional mediante la adopción de acciones e iniciativas que mitiguen el impacto de esas situaciones o hechos ajenos a los PRST que desbordan su capacidad y que generan afectación en la disponibilidad del servicio.

Así las cosas, de forma propositiva consideramos que la CRC y demás autoridades del sector, deben promover la colaboración intersectorial con las empresas electrificadoras, así como con los proveedores de transmisión, muchos de los cuales hacen parte de planes o iniciativas de conectividad financiadas por el FUTIC, para que se ataquen de esa forma las causas estructurales de las fallas que advierte el regulador.

## **6. Comentarios respecto a la indisponibilidad de los servicios por eventos de fuerza mayor, casos fortuitos o hechos de terceros**

Con respecto a las preguntas a, b, c, d, e y f, guardan relación con lo mencionado en la página 17 del documento relativo a la indisponibilidad de los servicios por eventos de fuerza mayor, casos fortuitos o hechos de terceros. Esta situación es cierta en la mayoría de PRST, para quienes desafortunadamente se presentan estas indisponibilidades por causas atribuibles a terceros, como, por ejemplo: fallas en el fluido eléctrico, hurto de fibra óptica, entre otros.

Por lo tanto, la CRC debe tener en cuenta que los servicios de telecomunicaciones, ya sea, internet fijo, televisión y servicios móviles se encuentran íntimamente ligados a redes que a su vez requieren que sus equipos (OLT) estén energizadas y para esto, tienen gran incidencia las electrificadoras a lo largo y ancho del país.

Al respecto, las electrificadoras suelen ejecutar labores de mantenimiento preventivo o correctivo, e intervienen sus redes eléctricas, sin dar previo aviso a los PRST, para que así puedan comunicar a sus usuarios de la afectación que se producirá. Al fin y al cabo, estas terminan tomando por sorpresa a la PRST, por causa de las interrupciones por fluido eléctrico que terminan siendo eventos de fuerza mayor atribuibles a un tercero. En este sentido, sería importante que la CRC pudiera liderar en forma activa un trabajo coordinador con la CREG como regulador del sector de energía eléctrica con la finalidad que dicha autoridad pueda emitir la regulación o las instrucciones que sean requeridas a sus agentes regulados para evitar o mitigar este tipo de situaciones.

Sumado a esto, la mayoría de PRST sufren de hurtos en sus equipos, nodos, red de fibra óptica, así como de sus equipos pasivos y activos. Esta situación debe ser tenida en cuenta por la Comisión.

De otro lado, en cuanto a los planes de mejora, estamos de acuerdo que estos inciden en que no se sigan presentando indisponibilidades. Sin embargo, excede las posibilidades de los PRST, si llegan a presentarse los dos eventos señalados en el párrafo anterior (situaciones atribuibles a las electrificadoras, hurtos, vandalismo, etc.). Por lo tanto, cualquier metodología regulatoria que defina o modifique la CRC debe necesariamente reconocer este tipo de factores.

Esperamos haber contribuido de manera positiva con nuestros aportes, quedamos atentos a cualquier inquietud o ampliación de la información que consideren pertinente.

Agradeciendo la atención prestada, nos suscribimos de Usted con sentimientos de consideración y aprecio.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A.S. Yohai', is written over the printed name.

**ALBERTO SAMUEL YOHAI**

Presidente

Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT