



Superintendencia de
Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RADICACION: 24-392035--0-0

FECHA: 2024-09-13

DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE TRABAJO

09:14:57

DE REGULACIÓN

EVENTO: SIN EVENTO

TRAMITE: 334 REMISIINFORMA

FOLIOS: 2

ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI

Bogotá D.C.

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

atencioncliente@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al documento “*Condiciones regulatorias para el servicio de internet comunitario fijo Documento de formulación del problema*” (en adelante, el “proyecto”).

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos que puedan incidir en el ejercicio de las funciones¹ que le han sido asignadas. En ese orden de ideas, y después de haber adelantado la revisión del documento referido en el asunto, considera necesario presentar los siguientes comentarios y solicitudes:

Para empezar, en el proyecto se plantea un cuestionario denominado “*consulta sectorial*” donde se realizan una serie de preguntas sobre los aspectos regulatorios del planteamiento del problema. Al respecto, en el literal e) se pregunta sobre las consecuencias que se pueden adicionar al problema planteado en torno al servicio de internet fijo comunitario.

Frente al particular, esta Superintendencia considera que la regulación a plantearse con miras a un tratamiento diferenciado para la prestación del servicio de internet comunitario fijo (**PSICF**), debe tener como propósito mantener los estándares mínimos de protección a los usuarios de servicios de comunicaciones. Lo anterior entendiendo que una regulación diferencial, desarrollará nuevos niveles de protección diferentes a los ya existentes en la normatividad vigente; lo cual puede llegar a afectar negativamente a los nuevos usuarios de servicios de telecomunicación.

De otro lado, y respecto a lo planteado en el literal g) de la consulta sectorial, donde se pregunta sobre las alternativas a tener en cuenta por parte de la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES** para dar solución al problema planteado,

¹ Según se encuentra dispuesto en el Decreto 4886 de 2011, y demás disposiciones concordantes.





Superintendencia de
Industria y Comercio

esta Entidad propone la flexibilización de los asuntos desarrollados en la Resolución CRC 6755 de 2022², en especial sobre: **(i)** las obligaciones a cargo de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de disponer de canales virtuales de atención³ y; **(ii)** la obligación que tienen los proveedores de enviar los reportes de satisfacción a dicha autoridad⁴.

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

Cordialmente,



GABRIEL TURBAY VELANDIA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: David Mancera
Revisó: Carolina Ramírez / Hector Barragán
Aprobó: Gabriel Turbay

² Resolución **CRC** 6755 de 2022 “Por la cual se definen condiciones regulatorias diferentes para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia y se dictan otras disposiciones”.

³ Artículos 4 y 5 de la Resolución 6755 de 2022.

⁴ Artículo 6 de la Resolución 6755 de 2022.

