

Bogotá D.C., 25 de abril del 2022

Consecutivo: 22022230000347

Doctora

PAOLA ANDREA BONILLA CASTAÑO

Directora Ejecutiva

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

digitalizacionrpu@crcom.gov.co

Calle 59 A bis No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, Piso 9.

Bogotá D.C.

E.S.M.

ASUNTO: Comentarios a la propuesta regulatoria "*Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia y se dictan otras disposiciones*".

Respetada Doctora Paola:

Estando dentro del plazo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, para remitir comentarios sobre la propuesta regulatoria del asunto, publicada el 5 de abril del año 2022, por medio de la presente comunicación remitimos nuestros comentarios y observaciones a la misma.

Como comentario general, recibimos con complacencia la propuesta regulatoria de la CRC en el sentido de promover la inclusión de medidas regulatorias que repercutan en los modelos de negocio de los ISP que tengan menos de 30.000 usuarios, y que cuenten con una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional. Por lo cual, desde nuestra experiencia realizamos comentarios al proyecto con la finalidad de que se logre un incentivo a los operadores para que implementen servicios de internet de calidad en zonas de difícil acceso.

Sin embargo, es importante recordar a la entidad que las cargas administrativas asociadas al cumplimiento regulatorio deben ser reconsideradas, ya que sin medidas realmente diferenciales es difícil incentivar a los operadores a expandir sus redes y prestación de servicios a diferentes zonas del país

En este contexto, a continuación, presentamos nuestros comentarios particulares al proyecto regulatorio:

1. El artículo 3 del proyecto regulatorio, propone la inclusión de un párrafo al artículo 2.1.25.3 denominado "línea telefónica" en este sentido:

Los operadores "podrán atender las PQR que sean presentadas a través de la línea telefónica gratuita sin contar con personal humano, cuando las interacciones en la línea telefónica sean

digitalizadas. En caso de no haber migrado a la digitalización, deberán permitir que el usuario presente cualquier PQR a través de dicho medio de atención, el cual deberá estar disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana”.

Al respecto, consideramos que la norma debe ampliar su alcance, considerando que, en el caso de que las interacciones se hayan migrado a la digitalización, se debe señalar que se podrá interponer cualquier PQR, incluso las relacionadas con reportes de hurtos, activaciones de recargas y fallas del servicio, -casos para los que la norma define una disponibilidad de atención de la línea telefónica de 24 horas del día siete días de la semana-, por los medios de atención digital que haya definido el operador, ya que la norma no lo indica con tanta claridad.

Ahora bien, cuando no se ha migrado a la digitalización, sugerimos que se mantengan los horarios de atención telefónica señalados en la propuesta (entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana) para la solicitud de cualquier tipo de PQR (incluyendo reportes, fallas de prestación etc), en los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TÍTULO II del proyecto re resolución.

Adicionalmente, reiteramos a la entidad la importancia de considerar la flexibilización de los indicadores de satisfacción al usuario en este medio de atención, incluso cuando no se haya migrado a la digitalización, considerando que constituyen una carga administrativa considerable para los operadores que desincentiva la ampliación de la cobertura de servicios en zonas de difícil acceso, que es el objetivo último del proyecto normativo, en cumplimiento del mandato legal

2. Con relación a la adición de un párrafo al artículo 2.1.25.4. denominado “*página web*”, la obligación inicial establece que el usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de la página web del operador. Sin embargo, el proyecto señala que, si cumplen las condiciones pactas en el párrafo, los operadores no estarán obligados a cumplir con la obligación cuando hayan dispuesto la posibilidad de recibir PQR a través de la red social de que trata el artículo 2.1.25.5. de la resolución.

En este sentido, si bien consideramos que se trata de una medida que puede cumplir el objetivo de flexibilización, consideramos pertinente que la CRC aclare los siguientes puntos en la norma, con el fin de evitar vacíos normativos que puedan quedar sujetos a interpretación tanto de los PRST como de las entidades de vigilancia y control:

- 2.1. Cuál sería el procedimiento y canales para informar a los usuarios la modificación del canal de atención –página Web por red social_.

- 2.2. Si lo establecido en este artículo es aplicable únicamente en los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TÍTULO II –como en el caso de la línea telefónica-, o tiene alcance geográfico nacional.
3. Respecto a la modificación del artículo 2.1.25.5 denominado “*red social*”, el proyecto señala que no estarán obligados a cumplir con la obligación señalada en el presente artículo cuando hayan dispuesto la posibilidad de recibir PQR a través de la página web, por lo que reiteramos en este punto, las inquietudes planteadas en relación con la página Web en el apartado anterior.
4. El artículo 6 del proyecto establece que los operadores del servicio de Internet fijo “*deberán presentar una única certificación anual de auditor externo respecto de las mediciones del nivel de satisfacción al usuario realizadas en cada año sobre los diferentes medios de atención. Tal certificación deberá ser remitida dentro de los 30 días calendario siguientes a la finalización de cada año. En todo caso, estos operadores, deberán cumplir con las condiciones de medición y reporte del indicador señaladas en el presente artículo.*”

A nuestro juicio el plazo de 30 días para la remisión de la certificación resulta insuficiente para cumplir con la revisión de las mediciones de todo el año, por lo que el auditor puede requerir más tiempo para sus revisiones y análisis, más aún, considerando que se trata de un auditor externo, ajeno a la operación. Por lo tanto, sugerimos que sea un periodo de dos meses calendario, siguientes a la finalización de cada año, para la presentación de esta certificación.

Por otra parte, es relevante que se defina cuál será el medio de envío (algún reporte de información, por ejemplo) y la autoridad a la cual deberá remitirse la certificación del auditor en los términos que se definan en la resolución.

5. Con relación al artículo 7 mediante el cual se modifica el formato t.3.3. “*acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones*”, resulta pertinente reiterar que este reporte debe ser eliminado del título de Reportes de Información de la Resolución 5050, teniendo en cuenta que esta información no resulta relevante para la entidad, en la medida en que los precios topes del uso de la infraestructura, se encuentran regulados y, en ningún caso, el acuerdo entre las partes podrá superarlos.

Resulta igualmente importante resaltar que, la obligación de remitir esta información a la CRC fue derogada desde la Resolución 5586 de 2019 (artículo 80), por lo tanto, insistimos en la eliminación del reporte.

Ahora bien, si se mantiene la obligación, consideramos adecuado que se excluya de la obligación del reporte del formato T.3.3. a los ISP que tengan una participación inferior al 1% en el número de accesos fijos residenciales, como se había establecido en el documento de alternativas regulatorias como opción No. 4.

6. Respecto a los formatos t.4.2. monitoreo de quejas, y el t.4.3. indicadores de quejas y peticiones, informamos nuevamente que se deben reconsiderar las alternativas 4 y 6 que proponían la exclusión de la obligación de los reportes ISP que tengan una participación inferior al 1% en el número de accesos fijos residenciales, y a los que tengan menos de 30 mil accesos fijos residenciales y cobertura en zonas apartadas, debido a que realmente incentivaría el despliegue de infraestructura, ya que disminuye la carga administrativa y operativa para los operadores.

Como alternativa subsidiaria, consideramos pertinente implementar también la Alternativa 3, que amplía la periodicidad de estos reportes de trimestral a anual, siempre que se haga extensiva a todos los operadores con participación inferior al 1% en el número de accesos fijos residenciales.

El artículo 10 del proyecto modifica el tiempo en el que por falta de continuidad del servicio el usuario recibirá compensación automática, de 2, 5 horas a 7 horas. Sin embargo, como lo comentamos previamente, un término como el propuesto por la entidad resulta insuficiente porque, en promedio, en zonas de difícil acceso toma 48 horas la atención y reparación de una falla, como consecuencia de las topologías de algunas regiones del país, y por las restricciones de transporte que incrementan el tiempo de atención y solución de las fallas, sin tener en cuenta que adicional a lo anterior, las fallas se pueden presentar por factores que están por fuera del control de los proveedores del servicio, como actos de vandalismo –cortes de fibra o hurtos a la infraestructura-, fuerza mayor o caso fortuito –orden público en la zona afectada o hechos de la naturaleza. Por lo tanto, reiteramos considerar nuevamente la opción de que no proceda la compensación automática como la entidad lo propuso en el documento de alternativas regulatorias, y en caso de que no sea posible, proponemos que el plazo se incremente a por lo menos, 48 horas.

Finalmente, encontramos que en el proyecto de resolución la entidad no se pronunció sobre las medidas de acceso a infraestructura de terceros para la provisión de servicios de telecomunicaciones, la obligación del reporte por afectación del servicio, y la obligación del reporte del formato T.1.2. Planes tarifarios individuales y empaquetados de servicios fijos, que fueron parte importante del documento de alternativas regulatorias, por lo tanto, agradecemos nos informen por qué no se incluyeron en el mismo.

Cordialmente,

HENRY TAPIERO JIMENEZ
Representante Legal Suplente
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.

Elaboró: C. Romero; Revisó: D.A. Beltran V.