

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 23-275851- -0-0	FECHA: 2023-06-15
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE	10:19:53
TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	FOLIOS: 3
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI	

Bogotá D.C.

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

excepcionesdepublicidad@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al documento de formulación del problema “*Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación*” (en adelante el “**AIN**”).

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a las iniciativas que pueden tener incidencia en el ejercicio de las funciones que le han sido asignadas. En ese orden de ideas, y después de haber adelantado la revisión del documento que se menciona en el asunto, damos respuesta a los interrogantes formulados en relación con el **AIN** publicado para comentarios, con miras a que se realicen las modificaciones, ajustes o acciones que se consideren pertinentes:

Pregunta:

“a) ¿Considera que el problema definido en este documento involucra todos los elementos sobre la mejora continua de la calidad de los servicios móviles 4G? En caso negativo, por favor justifique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo con sus respectivas causas y consecuencias”.

Respuesta: Esta Superintendencia estima que el problema definido en el **AIN**, según el cual se presenta una “*Falta de adecuación de las herramientas de mejora continúan asociadas a los servicios móviles 4G para establecer umbrales de calidad y empoderar a los usuarios*”, es apropiado.

Sin embargo, se sugiere que para efectos del análisis que se está adelantando considerar como alternativa el empoderamiento de los usuarios —quienes son los que día a día perciben enteramente la calidad de los servicios móviles y, por consiguiente, podrían ser los mejores veedores de este asunto—. Para tal efecto, esto conllevaría a que se defina un marco de atención que no se limite a los aspectos técnicos de la prestación del servicio (conectividad, continuidad y cobertura), sino que además implique el cumplimiento y la satisfacción en favor del usuario de todos derechos derivados del contrato de prestación de servicios de comunicaciones; de modo que se recomienda incluir dentro del objeto de análisis la alternativa

de acoger reportes o mediciones de indicadores en los procesos de atención brindada en sede de la empresa a través de los canales de atención dispuestos en el “*Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones*”; lo cual podría llegarse a contemplar en el Título II “*medidas para la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones*” de la Resolución CRC 5050 de 2016 de la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES** (en adelante, **CRC**).

Pregunta:

“b) Frente al problema planteado, ¿Considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido? En caso negativo, indicar las razones por las cuales no está de acuerdo con la relación que se establece entre tales causas y el problema definido”.

Respuesta: En esta Superintendencia se considera que, parte de las causas que generan el problema identificado por la **CRC** son: **(i)** la prevalencia de la tecnología 4G en el despliegue y penetración para soportar los servicios móviles de voz y datos; **(ii)** el cambio acelerado en los hábitos de consumo por parte de los usuarios de los servicios móviles impulsados por la tecnología 4G en Colombia y; **(iii)** la limitación de la información disponible para aprovechar las herramientas de mejora continua.

Luego, resulta importante reiterar que estas causas obedecen a los aspectos técnicos de la comunicación, pero que dejan de lado la experiencia del usuario en el ejercicio de sus derechos frente al prestador del servicio, que es el destinatario de cualquier mejora o desmejora de la calidad, motivo por el cual debieran involucrarse. En consecuencia, se reitera lo manifestado en el acápite que precede, a efectos de que el empoderamiento del usuario se tenga como alternativa objeto del estudio que demanda el **AIN**.

Pregunta:

“c) Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una causa? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla”.

Respuesta: Desde esta Entidad se considera necesario y pertinente adicionar como causa del problema formulado en el **AIN** la ausencia de reportes y/o mediciones de indicadores de procesos de atención a usuarios, que reflejen el trámite y la atención brindada a las peticiones, quejas, reclamos o recursos a través de los medios de atención dispuestos en el “*Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones*”.

Pregunta:

“d) Frente al problema planteado, ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? En

caso negativo, indicar las razones por las cuales no está de acuerdo con la relación que se establece entre el problema definido y las consecuencias descritas”.

Respuesta: Sí, esta Superintendencia estima que las consecuencias planteadas en el **AIN** tienen relación directa con la materialización del problema.

Pregunta:

“e) Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una consecuencia? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla”.

Respuesta: Sí, de cara al problema formulado en el **AIN** desde esta Superintendencia se considera necesario y pertinente recomendar que se tenga como consecuencia el hecho de contar actualmente con unas mediciones limitadas en relación con el problema, en tanto no se toman en consideración los procesos de atención a usuarios, ni el cumplimiento y la satisfacción de los usuarios respecto de los deberes y derechos derivados del contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

Pregunta:

“f) ¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio? En caso afirmativo, por favor indíquelos, indicando la razón que tendría para ser incluidos”.

Respuesta: No, en consideración de esta Superintendencia los grupos de valor asociados en el **AIN** son los adecuados, de acuerdo con el alcance y objetivos, conforme al problema identificado.

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

Cordialmente,



MARÍA DEL SOCORRO PIMIENTA CORBACHO
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: David Mancera/ Fernando Pastran/ Juan Lozano
Revisó: Natalia Alvis/ Héctor Barragán
Aprobó: Luis Eduardo Aguiar Delgadillo