



PN-074-20  
Bogotá, 30 de abril de 2020

Doctor  
**CARLOS LUGO SILVA**  
Director Ejecutivo  
Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)  
Bogotá, D.C.

Asociación  
Colombiana de  
Ingenieros

Asunto: Comentarios a Resolución CRC 5899 de 2020

Respetado Doctor Lugo:

ACIEM en calidad de Cuerpo Técnico Consultivo del Gobierno Nacional, presenta comentarios a la Resolución 5899 de 2020, que entrará en vigencia a partir del 01 de julio de este año y que modifica disposiciones del Régimen de Calidad de los Servicios de Televisión, establecidas en el Capítulo 2 del Título V de la Resolución 5050 del 2016.

El fortalecimiento del marco regulatorio para mejorar la calidad de los servicios de televisión debe ser un objetivo fundamental del regulador y estar encauzado a fortalecer la defensa de los derechos de los usuarios. En este sentido, ACIEM pone a su consideración los siguientes análisis y recomendaciones:

1. Sugerimos diseñar una metodología que valore la calidad del servicio de televisión de manera independiente, (en las diferentes modalidades que establece el decreto), para ello es recomendable suprimir esta función a los operadores, y en su reemplazo designar un agente externo, diferente al operador y seleccionado por el regulador y/o MinTIC, a fin de garantizar la calidad, neutralidad, transparencia y veracidad los resultados.

La determinación de calidad del servicio de televisión no debe estar en manos de los operadores que son los prestatarios del servicio, y que lamentablemente hoy, son juez en el establecimiento y solución de los problemas de calidad del servicio que prestan.

Calle 70 No. 9 - 10  
**PBX: (57-1) 3127393**  
aciem@aciem.org.co  
www.aciem.org  
Bogotá, D.C.

Cuerpo Técnico Consultivo  
del Gobierno Nacional  
Ley 51 de 1986



Asociación  
Colombiana de  
Ingenieros

Esta doble condición ha conducido a tener un sistema en el cual los operadores tienen una posición dominante que terminan muchas veces en abusos a los usuarios.

Los resultados de la valoración de la calidad del servicio deben compartirse con el Ministerio de las TIC y la CRC, para ajustar las normas regulatorias, los procedimientos y metodologías, con el fin de obtener un continuo mejoramiento de la calidad del servicio y actualizar el régimen sancionatorio, garante del cumplimiento de las obligaciones por parte de los prestadores de servicio.

2. ACIEM recomienda incluir mayores exigencias a la plataforma web que proveen los operadores para la atención de las quejas y reclamos, de tal manera que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Al no contarse con mecanismos de control directo, que permita evaluar el desempeño de los operadores y verificar niveles de satisfacción del usuario, puede prestarse un servicio deficiente que empodera a los operadores para actuar según su criterio e intereses, creando una posición dominante en detrimento de los derechos de los usuarios.

ACIEM propone revisar y actualizar esta Resolución e incluir mecanismos efectivos de defensa del usuario, dado que existen vacíos en los tiempos de respuesta que tienen los operadores para resolver las fallas del servicio, frente a los mecanismos y tiempos que se otorgan a los usuarios para la presentación de sus quejas y reclamos.

3. ACIEM considera que debe crearse un sistema optimizado para recepción y atención de quejas (CRC, MinTIC y SIC), más efectivo que el actual, que responda a las expectativas de los usuarios. (Diligencia, efectividad y equilibrio entre los derechos de los usuarios y el de los operadores).

4. Desde años atrás, ACIEM viene proponiendo la digitalización de todas las redes de televisión (abierta y por cable) de forma que los operadores cumplan con unos mínimos estándares de calidad del servicio establecidos por organismos internacionales, acordes a las particularidades del mercado colombiano y a las necesidades de los usuarios.

Calle 70 No. 9 - 10  
**PBX: (57-1) 3127393**  
aciem@aciem.org.co  
www.aciem.org  
Bogotá, D.C.

Cuerpo Técnico Consultivo  
del Gobierno Nacional  
Ley 51 de 1986



Asociación  
Colombiana de  
Ingenieros

5. Para los usuarios los estándares de calidad del servicio deben ser claros, transparentes e independientes del tipo de tecnología utilizada en la prestación del servicio.

6. ACIEM recomienda adoptar normas y metas que cumplan con los parámetros globales en la digitalización de los servicios, y propender por eliminar la regulación de servicios de Televisión analógicos.

El MinTIC debe establecer plazos máximos para la migración de estos servicios a redes y plataformas digitales y verificar si con la plataforma analógica los operadores pueden cumplir con su oferta de servicios. (Por ejemplo, ofrecer canales de HD digital).

7. ACIEM sugiere revisar las características de los elementos esenciales para la prestación del servicio, tales como módems, enrutadores, decodificadores, controles remotos, entre otros, y fijar normas claras sobre la calidad, funcionalidad y especificaciones técnicas de los mismos.

Igualmente, aconsejamos que los usuarios tengan la posibilidad de escoger entre dos diferentes opciones.

- a) Que el operador suministre los equipos. Los cuáles serán incluidos en la tarifa, previo el establecimiento de unas funcionalidades y calidades aprobadas y certificadas por el regulador, de manera que se garantice niveles de operatividad y calidad acordes con los avances tecnológicos.

En este caso el valor del equipo debe estar integrado en las tarifas del servicio. Cuando se presenten fallas en esos elementos, el operador tendrá la obligación de cambiarlo sin costo para el usuario, a no ser que sea evidente la responsabilidad del usuario por el daño.

- b) Que sea adquirido por el usuario. Dar la oportunidad para que el usuario adquiera equipos con mejores especificaciones funcionalidades y calidades, dentro de un menú de opciones de equipos homologados por el operador y MinTIC y/o la CRC.

Calle 70 No. 9 - 10  
**PBX: (57-1) 3127393**  
aciem@aciem.org.co  
www.aciem.org  
Bogotá, D.C.

Cuerpo Técnico Consultivo  
del Gobierno Nacional  
Ley 51 de 1986



En este último caso las tarifas, deben ser menores a las del caso anterior (a). El operador podrá ser uno de los proveedores, pero dentro de un contexto de competencia abierta, ya que la competencia es uno de los factores fundamentales para proteger a los usuarios.

En concepto de ACIEM, la falta de estos criterios permite que los usuarios sean afectados por irregularidades en la reparación de fallas. A manera de ejemplo, se conocen casos de utilización de equipos usados en la implementación de un servicio o para su restablecimiento cuando falla alguno de los equipos esenciales para prestarlo.

Asociación  
Colombiana de  
Ingenieros

Hoy los equipos se ofrecen en calidad de arrendamiento, por lo que el usuario lo paga múltiples veces, aumentando injustificadamente los ingresos de los operadores en detrimento de los intereses y derechos de los usuarios y de la universalización de los servicios.

Por lo anterior, ACIEM sugiere revisar y actualizar la regulación, para incluir medidas efectivas que mejoren la protección de los derechos de los usuarios y se minimicen los abusos que cometen algunos operadores.

8. Las calidades de las señales de televisión por cable, por Satélite, por IPTV deben ser iguales o mejores que la calidad de la señal de la televisión abierta, teniendo en cuenta que las primeras son un servicio que se cobra, mientras que la TV abierta no.

Para ACIEM, el MinTIC, debe hacer cumplir las condiciones de calidad del servicio de televisión, el cual no se restringe al simple establecimiento y obligación de medición de unos parámetros técnicos como BER, MER, LDPC, CSO, JITTER, entre otros, ya que con ellos no se puede dar una valoración práctica y de fácil entendimiento para el usuario, sobre la calidad del servicio que recibe.

9. Para la medición de la calidad, ACIEM considera necesario incluir parámetros como tiempo de respuesta del operador al usuario cuando se presente una falla, tiempos máximos del restablecimiento del servicio y valoración de la eficacia en la solución de los problemas.

Calle 70 No. 9 - 10  
**PBX: (57-1) 3127393**  
aciem@aciem.org.co  
www.aciem.org  
Bogotá, D.C.

Cuerpo Técnico Consultivo  
del Gobierno Nacional  
Ley 51 de 1986



10. Para atender los reclamos de los usuarios, en concepto de ACIEM, los técnicos del operador deben cumplir con perfiles y calificaciones técnicas mínimas y contar con herramientas (hardware, software) y componentes de repuesto para ejecutar sus labores. Así mismo, recomendamos establecer protocolos de detección de fallas y pruebas de verificación de la solución óptima de los problemas, para satisfacción de las quejas y reclamos de los usuarios.

Asociación  
Colombiana de  
Ingenieros

11. ACIEM considera que el Ministerio y/o el regulador deberían contratar encuestas de medición de la "Satisfacción del Usuario" (*Customer Satisfaction Survey*), diseñadas para tal fin, y elaboradas por personal con conocimiento de estos temas.

12. En opinión de ACIEM debería existir un régimen sancionatorio de fácil aplicación, que estimule a los operadores a la mejora del cumplimiento de sus obligaciones para su propio beneficio y el de los usuarios.

Por último, sería conveniente crear una Mesa de Trabajo Interinstitucional entre el MinTIC, la SIC y la CRC, que permita revisar esta Resolución, con el fin que la regulación sea más balanceada y transparente, que garantice el mejoramiento de los índices de calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Con sentimientos de consideración y aprecio.



**ISMAEL E. ARENAS A.**  
Presidente

Luz Marina Romero

Calle 70 No. 9 - 10  
**PBX: (57-1) 3127393**  
aciem@aciem.org.co  
www.aciem.org  
Bogotá, D.C.