

Bogotá, D.C., 29 de abril de 2022

Señora

PAOLA ANDREA BONILLA CASTAÑO

Directora Ejecutiva

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

medicionesdecalidad2@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios al proyecto regulatorio “Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones establecidas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

Apreciada Doctora Bonilla,

De acuerdo con el documento del asunto, Partners Telecom Colombia S.A.S., en adelante PTC, se permite remitir comentarios sobre esta iniciativa de la mayor relevancia e importancia para la compañía y para el sector en general.

Como se ha mencionado en diversas oportunidades y contextos, el régimen de calidad y sus mediciones son indispensables para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como para la percepción de estos de cara a los usuarios finales. No obstante, lo anterior, estos indicadores de calidad, que pueden ser objetivos o subjetivos, no deberían ser un móvil para la imposición de multas, sino que al contrario deberían constituirse como herramientas para mejorar la competencia, para buscar soluciones y plantear estrategias para mejorar el servicio, para desplegar eficientemente infraestructura y finalmente para la reducción de la brecha digital y la mejora en la percepción de los diferentes agentes del sector.

Para la Compañía, resulta indispensable la revisión de una propuesta material, que efectivamente se ajuste a las realidades regulatorias, pero sobre todo operativas. Así mismo, se considera positiva esta propuesta de cambio regulatorio en términos de simplificar la medición. Sin embargo, existen algunos puntos que como PRSTM preocupan puesto que incrementarán la dificultad en su aplicación, por lo que es de la mayor relevancia revisar esta iniciativa positiva, con el fin de que no caiga en

situaciones ambiguas o desfavorables para el sector y los usuarios, las cuales pueden ser subsanadas y construidas de manera conjunta entre los diversos actores del sector.

En tal sentido y con el fin de manifestarnos de manera íntegra frente a la propuesta del régimen de calidad, nos permitimos separar los comentarios en Generales y Específicos, para describir de manera más clara las preocupaciones y propuestas a aportar a esta discusión.

COMENTARIOS GENERALES

Desde PTC, resulta evidente la necesidad de actualización y modificación del régimen de calidad, pero siempre teniendo como objetivo la simplificación de este, la objetividad de las mediciones y como una herramienta para fomentar mejoras en el ofrecimiento de los servicios por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

De otro lado, otro tema que preocupa a la compañía, es que cualquier modificación profunda al régimen de calidad, genera la necesidad de realizar inversiones y gastos para adecuarse a la nueva regulación, incluso para PTC, dado que al momento de entrar al mercado, fue necesario adelantar implementaciones e inversiones para garantizar el cumplimiento de las actuales metodologías, mediciones e indicadores establecidos en el régimen actual, por lo que la invitación es a una real simplificación de estos elementos, con el fin de reducir los costos en estos temas y poder invertir más recursos en la ampliación de la cobertura y en las mejoras técnicas para la prestación del servicio.

Para PTC, la calidad debe ser tratada como un elemento fundamental e indispensable en la competencia en el momento en el que el usuario elija su operador de redes y servicios de telecomunicaciones. En este sentido, consideramos que la medición hoy en día es una medición de red, que no es equivalente a la experiencia del usuario, sino que por el contrario cualquier medición debería estar enfocada a la garantía de la prestación de un mejor servicio, orientada a mediciones técnicas y objetivas.

Aunado a lo anterior, el estricto cumplimiento de gran cantidad de indicadores de calidad no deja espacio para que la calidad sea una variable activa para la competencia del mercado; así es como más que un régimen de comando y control, la Comisión debería propender por generar los incentivos suficientes para que los

PRST compitan activamente en esta dimensión para de esta forma promover mejoras continuas en el servicio. Si bien, la Comisión identificó esta consecuencia en el árbol del problema, las alternativas regulatorias propuestas no parecieran estar del todo encaminadas a resolver esta problemática. En todo caso, la relación causa efecto no es clara. La no mejora continua identificada como consecuencia, no está íntimamente ligada únicamente con las mediciones, sino con los costos que representa el cumplimiento de los indicadores de calidad, teniendo además en cuenta que no debe ser indispensable la existencia de un indicador o una cantidad definida de indicadores por servicio, ya que el objetivo evidente es la mejora de la prestación de los servicios ofrecidos por los PRSTM y la experiencia del usuario.

En todo caso, es importante manifestar que el hecho de modificar el régimen de calidad hace insistir en la necesidad de revisar los ajustes de reportes de información, pues cada uno de los indicadores a modificar generan impactos en los mismos.

Finalmente se genera una inquietud relevante, luego de la revisión de todo el documento y teniendo en cuenta lo relacionado con el objetivo de la modernización de las redes; PTC considera que si bien celebramos la adopción de una herramienta de medición tipo Crowd Sourcing, debería haber una reducción en los indicadores relacionados con las redes antiguas y que de hecho la medición de los indicadores de nuevas tecnologías deberían ser netamente indicativos o informativos, más no un punto adicional para generar alarmas e imponer sanciones o multas normalmente exageradas y contrarias a los objetivos de la reducción de la brecha digital, conectividad, modernización de las redes y el plan 5G liderado por el MINTIC.

COMENTARIOS ESPECÍFICOS

En este acápite nos pronunciaremos específicamente sobre los siguientes puntos:

- 1.** Indicadores de Calidad
- 3.** Afectación del servicio de telecomunicaciones e implementación de planes de mejora.
- 4.** Crowd Sourcing
- 5.** Reducción lista de municipios excluidos

6. Régimen de Transición

1. Indicadores de Calidad

Indicadores de voz móvil 4G (VoLTE)

Para PTC, antes de hablar de indicadores o de comenzar a medir la prestación de voz sobre red de datos, es indispensable seguir adelante con el fomento del despliegue y el fortalecimiento de la red 4G a nivel nacional. Una vez se tenga un poco de madurez en la misma, podría pensarse en la definición de indicadores de carácter informativo, sin valor objetivo, ello sin desconocer que el crecimiento de la cobertura del servicio móvil y la masificación de los terminales inteligentes han propiciado cambios en los hábitos de consumo entre los usuarios, generando un incremento representativo del uso de la telefonía móvil y por ende el acceso a internet móvil. A su vez, el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías de acceso, particularmente las redes 4G, ha favorecido la prestación del servicio de voz soportado sobre redes de datos. La insistencia en definir indicadores de calidad para este tipo de servicios tiene un impacto directo en los incentivos a desplegar infraestructura en lugares apartados del país, justo aquellos lugares que carecen de opciones de conectividad, zonas que además en particular para PTC, son el foco de inversión, pero que desafortunadamente se verán afectados de ser aplicable esta propuesta.

Es así como el avance en tecnologías de despliegue y cobertura de servicios ha generado necesidades de medición que el régimen actual no contemplaba, entonces, si bien como compañía estamos de acuerdo con la derogatoria de los indicadores de voz móvil de la tecnología 2G y comprendemos la implementación de indicadores para la tecnología 4G, es necesario tener en el radar que en el tráfico de voz, existen unas situaciones que no son claras, ya que, como es de conocimiento del sector, los índices de penetración de VoLTE aún son muy bajos, con lo cual, una métrica orientada a la validación de experiencia inferida en la estadística de los sistemas evidentemente mostrará en un amplio número de zonas evaluadas, falencias que serán producidas esencialmente no por la red, o tecnología, sino por el peso específico que representarán la baja cantidad de muestras en contraste con una tasa de éxito definida en diversos indicadores.

Así las cosas, a continuación, señalamos nuestras preocupaciones principales

respecto a las siguientes reformas regulatorias:

- *Indicadores de voz móvil 4G (VoLTE): Incluir los indicadores de porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso 4G y el porcentaje total de llamadas caídas en 4G, en los ámbitos geográficos considerados como Zona 1. Adicionalmente, para los ámbitos geográficos que conforman la Zona 2 se deberán reportar estos indicadores, siempre que el total del tráfico de voz VoLTE en esta Zona alcance un 12% del total del tráfico de voz cursado.*

Respecto a lo anterior, para PTC no es claro cómo se va a garantizar el muestreo total de usuarios por región, pues creemos que lo ideal es que esas mediciones se realicen de acuerdo con las posibilidades reales de aceptación de los usuarios, y no mediante mecanismos subjetivos que puedan viciar la muestra e inducir a error al momento de tabular resultados. Adicionalmente se considera relevante mencionar y reiterar que las velocidades que se pretenden introducir como indicadores para evaluar la buena o mala calidad del usuario, o la percepción positiva o negativa, están siendo exigentes, ya que no hay una línea base de medición previa y la velocidad no es en realidad un indicador que pueda calificar la calidad de la red. Así mismo, se requieren velocidades considerablemente superiores a los requerimientos establecidos por la mayoría de las aplicaciones más usadas por los usuarios en Colombia.

Relacionado con lo anterior, desde PTC se debe manifestar que se requiere mayor insumo estadístico de la mano con la actualización tecnológica de los PRST de tal manera que la medición vaya acorde al crecimiento y fases de mercado de cada operador y no solo eso, sino también de los equipos terminales que soportan la tecnología, precisamente porque la tecnología VOLTE aún se encuentra en fase de introducción, como lo que ha señalado la SIC respecto a la regulación de servicios incipientes donde en aras de fortalecer el crecimiento y despliegue de tecnología en casos como VOLTE debe abstenerse el Regulador de introducir mediciones aún entre tanto no se alcance mayor arraigo en el mercado. Si desconociendo la insipiencia de la tecnología aun así se quieren introducir mediciones, desde PTC se sugiere que, para los casos Zona 1, y Zona 2 (12% del tráfico VoLTE o mayor), puedan existir zonas con bajo índice de Volte y sean tenida en cuenta representativamente en el indicador y que a su vez, para evitar que el indicador sea resultado de pocas muestras, se logre generar exclusiones por subconjuntos de bajos intentos.

- *"Indicadores de datos móviles 4G - Nuevos indicadores de experiencia del usuario: Incluir los indicadores de latencia, variación de retardo (Jitter), tasa de*

pérdida paquetes (PER), velocidades de carga y de descarga. El reporte de dichos indicadores será a modo informativo por un periodo de tiempo para la construcción de la línea base de los valores objetivo.

(...)

“ARTÍCULO 5.1.3.1. INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles (PRSTM) deberán medir y reportar los siguientes indicadores de calidad.

Los procedimientos para medición y cálculo, y los valores objetivo para los indicadores asociados al servicio de voz provisto a través de redes móviles, están consignados en la Parte 1 del ANEXO 5.1-A del TÍTULO DE ANEXOS”.

Como compañía consideramos que las velocidades están siendo altamente exigentes ya que no hay una línea base de medición previa. Por ende, debe dejarse explícito que no se tienen valores objetivos para el servicio de voz 4G hasta que la CRC defina la línea base y establezca los umbrales aplicables a esta tecnología.

Igualmente se formula una velocidad de descarga de 19,5 Mbps (Que aumenta en el tiempo, ídem UL) el cual es un valor evidentemente exagerado, que difícilmente una red con despliegue medio e igual carga de usuarios puede soportar en diversas zonas, asimismo como se mencionó anteriormente valores de 1.5 Mbps satisfacen la mayor parte de los aplicativos masivos de red móvil.

El valor de la latencia es igualmente de 44,9, es en nuestro concepto demasiado exigente, debe el regulador indicarnos porque está llevándolo a esos niveles y reformularlo a una realidad operativa y material frente a la prestación de los servicios, siendo así desde PTC sugerimos valores de 55 o cercanos, que se ajusten a las necesidades propias y relacionadas con la prestación y con las realidades técnicas aplicables.

En cuanto al valor objetivo, desde PTC encontramos dificultad y ambigüedad respecto la velocidad que es ofertada en el plan sobre el que se realiza la medición con el valor objetivo. Actualmente el MinTIC y el Consorcio que realiza interventorías asume la oferta comercial del operador como el valor mínimo que se debe cumplir comparando entre el valor diligenciado en el campo Velocidad_Mínima_UP (resultado de la medición) y el valor diligenciado en el campo Plan_Velocidad_Ofrecida_UP, atribuyendo equivocadamente a este último el carácter de *umbral o valor objetivo*, cuando como lo hemos reiterado en diversos escenarios, que la velocidad no constituye ni un valor objetivo, ni un indicador que

efectivamente establezca las condiciones de un buen o mal servicio .

Lo cierto es que la casilla *Plan_Velocidad_Ofrecida_UP*, describe la velocidad de subida o carga del plan sobre el que se hace la medición, mas no guarda relación con el valor objetivo que se debe cumplir, de manera tal que si se sigue relacionando la velocidad como elemento de medición del valor objetivo se genera una carga desbordada y se amplía el margen de incumplimiento para los PRSTM.

Por último, reiteramos, que más allá de la necesidad de la inclusión de valores objetivos en la prestación de datos móviles en 4G, se debe velar en este momento por el incentivo de despliegue y la modernización de la red. En el caso particular de PTC, al ser nuestra red, una red en crecimiento, construcción y baja carga de usuarios, se tendrán diversas zonas en las cuales, por ausencia de muestras representativas de usuarios en los nodos, o por zonas mixtas que manejan cobertura propia y de roaming, se presentarán variaciones representativas en los valores de indicadores de red, que no necesariamente reflejarán una mala experiencia en el servicio prestado a los usuarios. Una muestra de ello es el indicador de pérdida anormal de portadoras que su denominador sensibiliza en forma definitiva el tiempo de uso de recursos, al este ser bajo por baja presencia de usuarios, se observa una aparente desviación en el mismo, pero realmente se presenta es una baja carga y uso de red. Dado lo anterior, en línea con lo argumentado, consideramos que estos indicadores deben seguir en monitoreo sin definición de valor objetivo.

2. Afectación del servicio de telecomunicaciones e implementación de planes de mejora.

En este punto consideramos que no es acertado contemplar que en aquellos casos en los que se presente alguna afectación del servicio de acuerdo con las condiciones contempladas en el artículo 5.1.6.3. de la Resolución CRC 5050 del 2016, la presentación de plan de mejora se sujetará no solo al plazo regulatorio de quince (15) días calendario siguiente a la afectación, sino que se extiende indeterminadamente a *“cuando el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones así lo requiera”*, ya que este tipo de situaciones ambiguas impactan los procesos internos que llevan a cabo los PRSTM para la generación adecuada de los planes de mejora.

Sobre este último, consideramos que dejar de manera indeterminada y abiertamente discrecional, la posibilidad de solicitar planes de mejora a cargo de la

cartera ministerial vulneraría la seguridad jurídica de las empresas quienes quedarían sometidas - sin límite de tiempo - a la incertidumbre de la decisión del funcionario responsable y los tiempos definidos y la operación. Adicionalmente, volveríamos a caer en un elemento adicional para investigaciones y procesos sancionatorios que deberían ser la última ratio para una entidad de inspección vigilancia y control

En cuanto a los formatos en lo que se deben reportar los planes de mejora, el proyecto de Resolución señala que *“deberá ser reportado en el formato establecido por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en los plazos establecidos en el inciso anterior, a través de los formatos o mecanismos que la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC determine”*, Como Compañía, no encontramos justificada la necesidad de introducir nuevos formatos de reporte, ya que a la fecha ya existen los reportes continuos de información y puntualmente en cuanto a la presentación de planes de mejora Precisamente, la simplificación regulatoria contenida en el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, es un instrumento de creación legal que orienta la expedición de la regulación a cargo de la CRC. En ese sentido, la simplificación debe apuntar también a la reducción y paulatina eliminación de formatos y reportes, y no a la proliferación de estos. La propuesta regulatoria debería orientarse a simplificar la manera de presentar los planes de mejora y la periodicidad debería ser trimestral como el indicador de disponibilidad bajo un formato previamente establecido que brinde certezas a los operadores sobre lo que se debe reportar. La creación de formatos para la presentación de los planes de mejora y frente a la información requerida, generan sin lugar a dudas una necesidad frente a la igualdad y uniformidad de la información entre los operadores, para la comparación y la medición objetiva y los objetivos perseguidos por el regulador, pero no pueden convertirse en cargas mayores para los operadores, ni ir en contra de la simplificación que se tiene como un plan tanto para el regulador, como para el MINTIC, como entidad de vigilancia y control

No obstante, si se mantiene la decisión de introducir nuevos formatos de reporte y tiempos, en aras de velar por el principio de legalidad y transparencia esos formatos deben ser desde ya incorporados en la presente Resolución, con el fin que los PRSTM puedan realizar los ajustes, modificación e inversiones que se requieran con la antelación respectiva y permitan el tiempo necesario para adoptarlos de manera eficiente al interior de la compañía.

Finalmente, frente al periodo en el cual se debe presentar el plan de mejora, el cual, según la regulación actual, debe revisarse los tres (3) meses consecutivos para su presentación y su disminución a dos (2) meses de acuerdo con el proyecto en comento consideramos que los meses deben ser consecutivos en el trimestre, y no en dos no consecutivos con el fin de tener certeza que el PRSTM sí puede realizar

acciones para mejorar el servicio y que los mismos coincidan con las mediciones y acciones trimestrales en cabeza del operador. Por ejemplo, la ocurrencia de dos eventos aislados en meses no consecutivos puede ocasionar el incumplimiento de un ámbito determinado. En contraposición, si las fallas ocurren en meses consecutivos, se tiene indicio que hay hechos reiterativos que puede ser atribuibles al operador y sobre el cual se pueden realizar acciones de mejora tendientes a mitigar la situación y las mismas en sentido contrario podrían resultar ineficaces y sin cumplir los objetivos del regulador.

4. Crowd Sourcing.

Desde PTC aplaudimos la mejora regulatoria orientada a implementar como mecanismo de medición una herramienta de tipo Crowd Sourcing versus el mecanismo de sondas contemplado en la Regulación vigente. Como lo hemos manifestamos en varias oportunidades, el Crowd Sourcing funciona mediante la recopilación de datos de red de forma anónima en todos los equipos celulares pertenecientes a la red, tomando de forma periódica y con la autorización del cliente, los principales indicadores de desempeño de red que recopila directamente el sistema operativo del móvil, lo cual, junto con la localización del equipo (coordenadas) va a permitir geo-referenciar dichos indicadores (Cobertura, Calidad, Desempeño) para identificar el comportamiento de la red y la experiencia brindada a los usuarios en cada zona, con un nivel de detalle de 100m.

La estadística para análisis de indicadores estará directamente relacionada con el volumen de agentes o teléfonos que estén reportando las diferentes métricas en cada municipio que se solicita medir, y se podrá tener un análisis agregado o discriminado por usuarios a partir de la data cruda suministrada por el proveedor del servicio.

No obstante lo anterior, existen situaciones en el presente proyecto de regulación que pueden generar dificultades en la implementación del mecanismo idóneo para la medición como lo es la herramienta Crowd Sourcing, situación que menguaría la significativa mejora regulatoria que pretende la CRC en esta oportunidad. Por lo que en a lo largo de lo que sigue en el presente documento se expondrán y se argumentaran las formas y los inconvenientes que se identifican en esta propuesta.

Como primera medida encontramos las Disposiciones relativas a la selección y contratación de la persona jurídica que llevará a cabo la medición de los indicadores de calidad extremo-extremo del servicio de datos móviles para 3G y 4G a través del método de crowdsourcing.

Respetuosamente diferimos de la metodología propuesta para establecer la forma de selección y contratación de la persona jurídica que llevará a cabo la medición de los indicadores de calidad extremo-extremo del servicio de datos móviles para 3G y 4G a través del método de crowdsourcing, pues no estamos de acuerdo con que se limite a contratar un único proveedor en función de todos los operadores. El despliegue de red y las tecnologías disponibles por parte de cada operador, la cobertura y otra serie de características de cada cual hacen necesario que exista la flexibilidad correspondiente que brinda la contratación individualizada. Si las condiciones, obligaciones y objetivos de la herramienta de Crowdsourcing son claras, no hay razón para exigir regulatoriamente la contratación de un único proveedor o al menos no contratado de manera conjunta. La propuesta entonces, incluso después de ser revisada con los demás agentes podría pensarse en un mismo proveedor, pero con contratos y mediciones independientes, que tengan como base unas plantillas, formatos, formularios y datos uniformes definidos previamente para todos los PRSTM, objeto de estas mediciones.

De otro lado encontramos otro punto fundamental como lo es la ausencia de metodología para toma de muestras en aquellas zonas en las que las plataformas no tengan suficientes muestras para un operador entrante como lo es PTC. Lo anterior, ya que en diversas localidades se tiene por parte de los operadores y de las plataformas de crowdsourcing disponibles un muestreo no homogéneo en la zona urbana, con lo cual el análisis estándar en todos los casos no podría aplicarse por parte del regulador. En este sentido, se debe generar una metodología que aquí no se están definiendo. Según lo discutido de manera reiterada en varias mesas de trabajo, esta metodología impacta a todos los operadores, pues es una metodología que primero no es objetiva, ya que no tiene en cuenta la operación y las particularidades de la prestación del servicio en algunas zonas del país y que además se ha vuelto la justificación para la apertura de investigaciones e imposición de sanciones por parte de las autoridades competentes.

Adicionalmente, se echa de menos la presencia de un mecanismo de verificación según participación de mercado. Al distribuir la participación de mercado del PRSTM y desagregarla en localidades, difícilmente se podría garantizar el número de muestras obtenidas por el Crowd Sourcing en proporción directa a la anteriormente descrita, pues los focos de mercado y usuarios no son necesariamente homogéneos en una ciudad, lo cual implica que para aplicar un

modelo evaluativo se tenga mayor flexibilidad por parte del regulador, en personalización del análisis y asignación de umbrales de evaluación según el operador y la data presente en la plataforma, porque lo que se tiene comercialmente en Crowd Sourcing no permite esta discrecionalidad en pruebas y data. Así las cosas, El proveedor de Crowd Sourcing puede tener más de un servidor, pero en una misma locación, no se especifica geodiversidad en la ubicación del mismo.

Finalmente, para PTC, evidentemente que la propuesta objeto de análisis tiene unas oportunidades de mejora, relacionadas con la forma de acercarse a las mediciones y a su metodología no obstante es clarísimo que con esta nueva metodología y con las nuevas formas propuestas en la iniciativa se pueden lograr mediciones más efectivas y objetivas que al final es lo buscado por el regulador. Además, las pruebas o mediciones con esta metodología garantizan una real comparabilidad entre los operadores y entre los servicios prestados y una implementación mucho más eficiente y ágil.

5. Reducción lista de municipios excluidos

La regulación vigente establece 876 municipios exceptuados del cumplimiento de valores objetivo y presentación de planes de mejora para cumplimiento del régimen de calidad. La propuesta regulatoria está orientada a reducir la excepción a 149 municipios. Si bien la CRC señala que entre las razones de tal disminución se encuentra (1) que las condiciones socio económicas y de mercado han cambiado, y (2) se propone la aplicación de una metodología basada en el costo - efectividad, desde PTC creemos que esta decisión no es acertada, toda vez que como es conocido en el sector, la mayoría de fallas en el servicio de telecomunicaciones tienen su origen en situaciones externas al curso ordinario de la operación (problemas de energía, seguridad, dificultades de acceso y problemas de orden público), de tal forma que se requiere una articulación en política intersectorial antes de introducir una reforma tan significativa como lo plantea el proyecto de resolución objeto de este documento; por otro lado no se puede desconocer el objetivo que introdujo la Ley 1978 de 2019 en aras de aumentar la certidumbre jurídica y la focalización de inversiones para el cierre efectivo de la brecha digital, circunstancia que se desdibuja con una medida de reducción de municipios exceptuados como la aquí planteada, desconociendo las condiciones de la operación de las redes de telecomunicaciones en estos municipios y dificultando aún más la inversión en tecnologías emergentes en sitios alejados o de difícil acceso. En este sentido, desde PTC se considera que se debe mantener la regla

de municipios excluidos que actualmente tiene la regulación vigente.

Por otra parte, resulta altamente preocupante que la Comisión considere como mínima unidad de discriminación geográfica el municipio, en la medida en la que realidad entre la cabecera municipal y sus diferentes localidades puede ser radicalmente diferente. Mientras la cabecera puede llevar años con servicios de comunicación móvil, pueden presentarse localidades que hacen parte del municipio que solo hasta las obligaciones de hacer dispuestas en la subasta de espectro de 2019 empezaron a contar con servicios de comunicaciones. Estas localidades quedan apartadas, son de difícil acceso y normalmente no existen alternativas viables de transmisión diferentes de capacidad satelital, lo que dificulta enormemente el cumplimiento de los indicadores de calidad dispuestos, ni hablar de los terminales móviles disponibles allí, difícilmente capaces de conectarse a redes 4G, mucho menos para prestar servicios VoLTE. En este sentido, se hace un llamado urgente a reconsiderar este escenario que tiene un potencial de incremento de costos que hace completamente inviable la prestación del servicio a los precios actuales.

6. Régimen de Transición

Respecto al régimen de transición contemplado en la propuesta regulatoria, estamos de acuerdo con los aspectos que entran en vigor desde el 30 de octubre de 2022. Sin embargo, para la implementación del método de Crowdsourcing, sugerimos que para un operador entrante como lo es PTC, su implementación no se supedite hasta el 01 de abril de 2023, sino que se permita iniciar su uso desde el cuarto (4) trimestre de 2022, ello en aras de reducir costos de inversión de cara a todos los beneficios que ofrece esta metodología en materia de medición, versus el mecanismo de sondas, sobre el cual ya se expuso ampliamente en este documento, que resulta ineficiente y muy costoso para los operadores.

Otra propuesta a incluir es un posible plan de transición, en el que se defina una fecha máxima a partir de la cual deba estar implementada la solución de Crowdsourcing, pero que permita que el operador que esté dispuesto pueda implementar más rápidamente la solución. Es así como se propone un desmonte y eliminación de la metodología de sondas, reportar durante los primeros 6 meses con la metodología implementada durante la pandemia del COVID-19 y que la nueva metodología de manera íntegra comience a regir a partir del 1° de abril de 2023.

Finalmente, por ser un proyecto y una iniciativa de la mayor relevancia para los agentes del mercado y donde se evidencia una clara alineación en las preocupaciones de los proveedores, nos permitimos compartir una presentación donde se exponen las preocupaciones que se hicieron evidentes en mesas de trabajo, donde se evidencia que entre la industria se tienen propuestas y puntos en común que evidencian el interés para seguir midiendo, cumplir obligaciones e indicadores en pro de las mejoras en la prestación de los servicios.

Así las cosas, agradecemos mucho la atención prestada y esperamos con estos comentarios participar de manera activa en esta iniciativa fundamental para la compañía y el sector en general.

Quedamos atentos a cualquier apoyo adicional que requieran por parte de Partners Telecom Colombia.

Cordial saludo.



MARGARITA RUBIO VARGAS

Directora de Regulación

Partners Telecom Colombia S.A.S.