

Bogotá D.C., enero 22 de 2025.

Doctora

Lina María Duque del Vecchio

Directora Ejecutiva – Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)

La ciudad

Asunto: Comentarios al borrador de resolución del proyecto “*Revisión De Medidas Regulatorias Aplicables A Servicios Móviles - Fase II*”.

Desde Asomóvil y teniendo en cuenta la propuesta regulatoria que busca modificar las condiciones del mercado móvil, consideramos que algunas de las medidas planteadas contravienen el derecho de los usuarios de aprovechar las ofertas comerciales disponibles, lo que, en última instancia impactará negativamente a los usuarios. Además, dichas medidas contradicen el principio de facilitar mediante medios digitales la interacción de los usuarios con los prestadores de servicios.

Así mismo, incluir las mediciones de usuarios que utilizan el servicio en modalidad de RAN dentro de la metodología actual de *crowdsourcing*, no resuelve de manera estructural la problemática identificada en este segmento de usuarios. Por el contrario, introduce una dificultad técnica adicional al proceso establecido en el régimen de calidad.

1. Desactualización de los datos de los usuarios en modalidad prepago.

En primer lugar, queremos referirnos a la situación identificada por la CRC, sobre la desactualización de los datos de los usuarios de servicios móviles especialmente en el mercado prepago. Como hemos manifestado en diversas mesas de trabajo con la CRC, condicionar la activación de líneas móviles a la actualización previa de los datos, generaría un impacto negativo en los usuarios, dificultando el cierre de la brecha digital. Una restricción de este tipo impondría una barrera a la adquisición de servicios móviles y aumentaría innecesariamente la complejidad del proceso de activación, afectando el derecho de los usuarios de acceder a los servicios de telecomunicaciones.

Es importante recordar que, gran parte de los usuarios del servicio prepago no buscan necesariamente conservar el número móvil de su línea, sino que valoran la flexibilidad de adquirir recursos (voz, datos, SMS, entre otros) a través de paquetes para satisfacer sus necesidades de conectividad por demanda. Además, estos usuarios suelen cambiar periódicamente de SIM CARD. Por lo tanto, una medida como la planteada, dificultaría el acceso a los servicios de telecomunicaciones. En este sentido, Asomóvil no comparte las modificaciones propuestas al Artículo No.2 de la iniciativa regulatoria. Así mismo, consideramos que exigirle a los PRSTM la validación de datos constituye una carga regulatoria

desproporcionada, onerosa y excesiva, al tratarse de una responsabilidad que no debería estar a cargo de los operadores.

No obstante, con el ánimo de atender la problemática identificada por parte de la CRC, desde Asomóvil proponemos como alternativa imponer una obligación a los usuarios para que actualicen sus datos. A su vez, los operadores tendrían la responsabilidad de implementar mecanismos de actualización digitales tal como lo establece en el Artículo No. 3 de la propuesta regulatoria y de realizar campañas periódicas orientadas a la actualización de datos por parte de los usuarios propuestas en el Artículo No. 4.

2. Cancelación y modificación de planes por medios digitales

En este punto, desde Asomóvil consideramos que incluir la aplicación móvil como un medio para la cancelación y modificación de los planes móviles en modalidad postpago resulta limitante ya que obligaría al usuario a elegir entre múltiples opciones, lo que genera una sobrecarga de información que afecta su libertad de elección. Además, la norma propuesta implicaría una carga injustificada para los operadores, al exigir costos de adecuación de sistemas que no están soportados.

Asimismo, es importante destacar que la propuesta regulatoria, genera riesgos adicionales para la seguridad de los operadores, ya que permitir que la cancelación o portación de servicios se realice a través de una aplicación móvil podría facilitar que terceros no autorizados lleven a cabo estas acciones en nombre de los usuarios, con el consecuente incremento de casos de fraude que ya hoy en día vive la red móvil.

Por lo tanto, consideramos más adecuado que la propuesta regulatoria se enfoque en permitir a los operadores habilitar al menos un canal digital de su elección, ya sea una aplicación móvil, página web, WhatsApp, u otro medio, para iniciar los procesos de cancelación y terminación de servicios de comunicaciones móviles en modalidad postpago. De esta manera, el operador tendría la libertad de decidir qué canal digital utilizar para estos procesos. En este sentido, proponemos la siguiente redacción: *"En todo caso, el usuario podrá iniciar el proceso de cancelación o modificación a través de la línea de atención telefónica y, en el caso del usuario de servicios de comunicaciones móviles en modalidad postpago, podrá además solicitar la cancelación de los servicios a través de al menos un canal digital habilitado por su operador."*

3. Optimización del RAN a través de la medición de la calidad del servicio de datos móviles

En relación con la modificación propuesta al Artículo 5.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es importante recordar que, el mecanismo vigente para medir la calidad de internet móvil se basa en la identificación por rangos de direcciones IP, lo que garantiza que las mediciones

realizadas correspondan únicamente a la red del operador que provee el servicio y se ejecuten desde su aplicación oficial, que es la que cuenta con las autorizaciones y permisos dados por los usuarios. Implementar mediciones en RAN bajo la metodología de crowdsourcing requeriría desactivar este mecanismo, abriendo la posibilidad de que cualquier usuario, desde cualquier aplicación, realice mediciones. Este cambio generaría varios problemas: resultados inválidos, un incremento innecesario de tráfico, y una mayor carga en las redes móviles y dispositivos de los usuarios. Además, estas mediciones podrían incluir datos originados por usuarios de otros operadores que no necesariamente se encuentran en RAN. Dada la naturaleza de la metodología de crowdsourcing, no sería posible identificar con precisión las zonas donde efectivamente se está en RAN durante toda la medición.

De otra parte, y desde un punto de vista técnico, esta propuesta representa serios desafíos técnicos, como se detalla en los Comentarios del proveedor de crowdsourcing respecto de la propuesta regulatoria de modificar el Artículo 5.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Por ejemplo, en el caso de los dispositivos iOS estos, no permiten el acceso a los parámetros de radio necesarios para identificar eventos en RAN, mientras que, en dispositivos Android, sería indispensable realizar ajustes significativos al SDK. Estos ajustes tendrían que garantizar que antes de iniciar una medición se verifiquen los parámetros de radio para confirmar que el usuario se encuentra efectivamente en RAN. Sin embargo, incluso con estas modificaciones, no se puede garantizar que una medición que comienza en RAN permanezca en dicho estado durante toda su ejecución, lo que comprometería la validez de los resultados.

Adicionalmente, configurar servidores del operador visitado (PRV) en las aplicaciones del operador origen (PRO) introduce otra problemática. La metodología de crowdsourcing actual no permite limitar el uso de estos servidores únicamente a zonas de RAN, lo que podría resultar en mediciones realizadas fuera de este contexto. Esto impactaría negativamente los resultados obtenidos, además de generar inconsistencias debido a la falta de control directo sobre los servidores utilizados. Aún en el caso de que estas mediciones fueran viables técnicamente, incluirlas en los reportes del PRO sería complejo, ya que este no tiene cobertura ni marco muestral en las zonas RAN y, por tanto, no puede asumir responsabilidad por los indicadores de calidad del PRV.

De otra parte, en lo que tiene que ver con el tratamiento de datos personales, desde Asomóvil encontramos relevante destacar que, el PRV no cuenta con la autorización necesaria para procesar la información de los usuarios del PRO, y la normativa prohíbe compartir información sensible entre operadores. Estas restricciones imposibilitarían implementar exclusiones específicas en los reportes del PRO para las mediciones realizadas en redes visitadas, creando un vacío técnico y normativo que no ha sido resuelto en la propuesta.

Finalmente, la implementación de esta medida también tendría implicaciones económicas considerables. Los costos asociados con los ajustes técnicos al SDK, la configuración de servidores adicionales y el manejo de tráfico incrementado representarían una carga

significativa para los operadores. Además, el aumento en los costos de interconexión, derivado del tráfico generado por estas mediciones, carece de un mecanismo técnico que permita identificarlos y excluirlos, obligando al PRO a asumirlos en su totalidad. Este escenario no solo desincentivaría el uso del RAN, sino que también afectaría la competitividad del mercado.

Desde Asomóvil, reiteramos nuestro compromiso de colaborar activamente con la Comisión de Regulación de Comunicaciones en la construcción de un marco regulatorio que fomente la conectividad, la inclusión digital y la competitividad del sector. Quedamos atentos a sus comentarios y a la apertura de espacios de diálogo que la CRC considere pertinente para fortalecer el desarrollo del mercado móvil en Colombia.

Cordialmente,


Samuel Hoyos Mejía
Presidente ASOMÓVIL



21 de enero de 2025,
Bogotá, Colombia.

Señores Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC,

Asunto: MODIFICACIÓN DEL ARTICULO 5.1.3.2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 2016 CROWDSOURCING

Estimados Comisión de regulación de comunicaciones CRC,

Con respecto a la modificación en «ARTÍCULO 5.1.3.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES. Los PRSTM deberán medir y reportar los siguientes indicadores de calidad para el servicio de acceso a Internet extremo a extremo basados en mediciones externas para 3G y 4G.

Desde el equipo técnico y desarrollo hemos hecho un análisis preliminar respecto a la viabilidad técnica de incluir mediciones Roaming nacional (mediciones en red visitada) y el impacto que tendría esta inclusión en el proyecto actual. De acuerdo con lo anterior, relacionamos las limitaciones que hemos detectado para la implementación de este requerimiento:

- No es posible detectar el evento Roaming Nacional con iOS. Como es de conocimiento, iOS restringe el acceso a todos los parámetros de radio, lo que incluye eventos de RAN. Esto representa un gran impedimento en el cumplimiento del objetivo del Crowdsourcing.
- Para el Sistema Operativo Android, no es posible dar garantía de que una medición iniciada en RAN permanezca así a lo largo de toda su ejecución, dando lugar a indicadores de calidad inconsistentes.
- Durante el periodo de despliegue del sistema actual, se incluyeron reglas de filtrado por segmento de direcciones IP en el SDK, para la reducción de inconsistencias, teniendo como objetivos:
 - ✓ Restringir mediciones realizadas por usuarios de un operador que no se correspondiesen con el operador, proveedor de una Aplicación Móvil particular. Previo a su implementación, un alto tráfico impactó significativamente la red de los operadores a consecuencia de usuarios con múltiples aplicaciones de diferentes proveedores instaladas. A nivel de la infraestructura del proveedor actual también produjo impacto dado el alto volumen de información inutilizable que hacía uso de nuestros recursos computacionales.

- ✓ Facilitar la identificación del Operador correspondiente a la red sobre la cual se mide. El SDK depende ampliamente de la información que el terminal del usuario dispone mediante las herramientas que provee su Sistema Operativo, en especial en lo que respecta a parámetros de radio, los cuales no son 100% confiables (De hecho, estos parámetros no se encuentran disponibles en iOS). A raíz de ello, fue necesaria la identificación de Operadores mediante segmentos de IP.

Medir y caracterizar en RAN requeriría la inhabilitación de parte de estas reglas, abriendo las puertas a un gran número de inconsistencias, dada la imposibilidad, desde la metodología crowdsourcing actual, de detectar estas mediciones con precisión, sumado al alto costo en recursos de red y recursos informáticos que generaría el incremento significativo en el tráfico generado por los usuarios que hacen uso de nuestro SDK. Lo anterior como consecuencia de permitir a ejecución de una prueba iniciada por un usuario de una red de Operador “A” desde su Aplicación Móvil, sobre una red y servidor de un Operador “B”, cuya distinción, adicionalmente, se dificulta dada la naturaleza del mecanismo actual de identificación de operador anteriormente descrito.

- La naturaleza de la metodología crowdsourcing no tiene como objetivo la evaluación de parámetros de RAN. En este sentido, no es posible implementar reglas para caracterizar las mediciones de manera precisa para el Roaming nacional con el SDK y plataforma disponible en la actualidad.
- Dada las limitaciones en la identificación de mediciones en RAN, y la imposibilidad de dar garantía sobre la permanencia del RAN a lo largo de la ejecución de la medición de indicadores de calidad, se da lugar a la posibilidad de que un operador de red “A” mida en un servidor de red “B” aun cuando la medición ya no esté teniendo lugar sobre la red visitada, poniendo en riesgo la integridad del proceso.
- Del mismo modo, inconsistencias producto de baja precisión en la detección de RAN, podrían llevar al reporte de mediciones ejecutadas por usuarios de un operador específico en la data de un operador diferente, exponiendo información sensible de usuarios, situación que la resolución de la CRC prohíbe al estar compartiéndose información entre operadores.
- Actualmente no existe claridad en el tratamiento metodológico que se le debe dar a las mediciones en Roaming Nacional en cuanto a temas de Agregación Muestral y Reportería, dado que las zonas RAN no hacen parte del marco muestral del operador origen (“A”) al no contar con cobertura propia en dichas zonas. No es posible hacer los

cálculos y asociaciones pertinentes bajo los criterios metodológicos existentes.

- La imposibilidad establecida en la resolución de la CRC de compartir información de naturaleza sensible entre operadores móviles vuelve técnicamente inviable la implementación de un desarrollo que permita la aplicación de exclusiones sobre mediciones en RAN.

*Atentamente,
Omar Javier Jaimes Barrios
Director Operaciones MedUX LatAM*

