

Bogotá, 29 de julio de 2024

Doctora

LINA MARÍA DUQUE DEL VECHIO

Directora Ejecutiva

Comisión de Regulación de las Comunicaciones.

Asunto: Comentarios al documento de formulación del problema del proyecto *“Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles, planes de mejora sobre la calidad de los servicios y metodologías de medición de servicios de datos fijos”*

Respetada Doctora,

En atención a la publicación para comentarios del documento del asunto, por medio de la presente, nos permitimos expresar nuestros comentarios sobre el proyecto regulatorio *“Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles, planes de mejora sobre la calidad de los servicios y metodologías de medición de servicios de datos fijos”* sobre los cuatro enfoques planteados en el proyecto, de la siguiente manera:

1. **Revisión Integral de Indicadores de Disponibilidad de Elementos de las Redes de Acceso Fijas y Móviles:** Consideramos que el proyecto que actualmente adelanta la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, relacionado con los lineamientos a seguir por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para el reporte de información de calidad del servicio móvil, debe ser tenido en cuenta como un componente fundamental en el presente proyecto de la CRC. En el proyecto puesto a consideración por el Ministerio se establecen una serie de parámetros para que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) suministren la información sobre la disponibilidad de todas las estaciones base de los servicios de telecomunicaciones móviles a través de una API REST.

Esta API permitirá al MinTIC visualizar las incidencias de indisponibilidad con un retraso de solo dos horas desde su detección, mejorando significativamente la capacidad de respuesta y gestión de incidencias.

Los aspectos clave de este proyecto incluyen:

- **Intercambio de Información Mediante API REST:** Los PRST deberán implementar desarrollos que permitan el suministro de información a través de una API REST.
- **Monitoreo y Mantenimiento:** Se implementarán herramientas de monitoreo y se establecerán procedimientos de mantenimiento continuo para asegurar la operatividad de la API y la calidad de los datos intercambiados.

Al integrar esta solución, se abordará de manera automatizada el problema sobre el indicador de disponibilidad planteado, proporcionando una infraestructura que permitirá una gestión más eficiente de las incidencias en las redes de acceso fijas y móviles.

De acuerdo con lo anterior, y ante la existencia de este proyecto, la CRC además debe revisar la posibilidad de eliminar los valores objetivo del indicador de disponibilidad, la obligación de reportar las afectaciones del servicio del artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, así como las obligaciones de las obligaciones actuales base de datos alterna y servidor FTP, de no proceder de esta forma los regulados terminaríamos con varias herramientas y reportes duplicados, cuestión que va en contra de los objetivos de regulación inteligente dispuestos en la Ley 1978 de 2019, entre otras normas que abogan por la racionalización de tramites.

2. **Planes de Mejora sobre la Calidad de los Servicios:** Los planes de mejora son herramientas fundamentales para elevar la calidad de los servicios de telecomunicaciones. Estos planes no solo permiten a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) identificar y solucionar problemas específicos, sino que también facilitan la supervisión y el control por parte de la CRC y el MinTIC. La implementación efectiva de estos planes conduce a una mejora continua y sostenible en la calidad del servicio, beneficiando directamente a los usuarios.

Dentro del proyecto debe dejarse clara la diferencia de los planes de mejora, de acuerdo con su origen, esto es, si provienen de una superación de un valor objetivo de calidad o si corresponde a los derivados del cumplimiento del artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dentro del proyecto no queda claro sobre cuál de ellos se plantea la problemática y, por tanto, a donde deben dirigirse las acciones para considerar o no su ajuste en la regulación. Es así como, la efectividad de los planes de mejora debería medirse con respecto a la reincidencia de la causa raíz identificada, y no de manera general respecto al desempeño de indicadores de calidad por municipio como se fue planteado en el documento de análisis.

Recientemente la CRC obtuvo información de los regulados en relación con la efectividad de esta medida y en el caso de los asociados a Asomovil se puede detallar el alto desempeño de los planes versus los problemas que corrigieron.

No sobra mencionar que, en el 2024, los planes de mejora fueron referentes de regulación a nivel mundial y fueron puestos como un ejemplo de exitosa regulación¹.

3. **Metodologías de Medición de Servicios de Datos Fijos:** Sugerimos eliminar los valores objetivo de los indicadores de calidad de Internet fijo. El mismo documento de formulación del problema demuestra que las velocidades de Internet están aumentando rápidamente, cumpliendo y superando con frecuencia los valores objetivo-establecidos. La eliminación de estos valores permitiría una mayor flexibilidad y adaptabilidad en la regulación, reflejando la naturaleza dinámica del mercado de servicios de datos fijos, en línea con el ejercicio de simplificación normativa que adelanta la Comisión, y reconociendo que se en datos fijos la calidad es un atributo de la competencia y los operadores tienen incentivos suficientes para su mejora continua.

4. **Revisión de Indicadores para 5G:** Consideramos que no es necesario revisar actualmente los indicadores relacionados con la tecnología 5G, dado que esta migración tecnológica lleva menos 5 meses y la adopción por parte de los

¹ <https://www.gsma.com/latinamerica/es/premios-m360-latam-el-mintic-de-colombia-e-internet-para-todos-se-alzaron-con-la-victoria/>

usuarios aún es incipiente. Una revisión prematura podría generar confusión con regulación existente (Resoluciones 6890 de 2022 y 7363 de 2024) en lugar de promover un desarrollo ordenado y progresivo de esta tecnología.

Creemos que estas recomendaciones contribuirán a una regulación más eficaz y adaptada a las necesidades actuales y futuras del sector.



Samuel Hoyos Mejía.
Presidente de Asomóvil