

Bogotá D.C., octubre 28 de 2024.

Doctora

**LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO**

**Directora Ejecutiva - Comisión de Regulación de Comunicaciones**

**República de Colombia**

La ciudad

**Asunto:** Comentarios al documento de “Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora” – Alternativas regulatorias.

Respetada doctora del Duque,

A partir del documento publicado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) relacionado con la revisión de los indicadores de disponibilidad de los elementos de red de acceso y los planes de mejora, desde la Asociación de la Industria Móvil de Colombia – Asomóvil, manifestamos la disposición de participar en la construcción de este proceso normativo. Para ese propósito es fundamental que los cambios regulatorios propuestos tengan en consideración el impacto en la operación de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) y en la experiencia de los usuarios finales.

En este contexto, desde la industria de las telecomunicaciones destacamos la importancia que los ajustes regulatorios se orienten a un régimen que promueva la mejora continua de los servicios, adopte una visión integral que contemple las particularidades tecnológicas y geográficas de Colombia, así como las realidades operativas de los distintos territorios en lugar de centrarse en un enfoque sancionatorio.

- ***Temática 1: Definición del ámbito geográfico de medición y cálculo del indicador de disponibilidad***

La revisión del indicador de disponibilidad propuesto por la CRC se centra en ajustar el nivel de desagregación geográfica de la medición, buscando reflejar de manera más precisa la disponibilidad del servicio en las diferentes regiones del país. La regulación actual contempla diferentes alternativas sobre cómo realizar esta medición, cada una con implicaciones específicas para la operación de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRSTM).

### **Alternativa 1: Statu Quo**

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la CRC han manifestado preocupación por la falta de visibilidad de la disponibilidad a nivel de estaciones base, lo que podría limitar la identificación de problemas específicos en la disponibilidad del servicio. Sin embargo, la Resolución 3173 de 2024 del MinTIC establece un marco detallado para la verificación, sobre todo, de la disponibilidad de la prestación del servicio. Las disposiciones técnicas dispuestas en la referida resolución permiten monitorear la operación de la red de manera centralizada.

Esta herramienta permitirá la visibilidad de la disponibilidad de la red, sin necesidad de cambiar el enfoque regulatorio. Esto permite una supervisión de la operación y calidad del servicio sin necesidad de nuevas obligaciones de reporte a través de un proceso regulatorio. En ese sentido, consideramos que mantener el statu quo, apoyado en la capacidad técnica contenida en la Resolución 3173 de 2024 hace innecesarios los ajustes en la metodología de reporte y desagregación de datos.

Teniendo en consideración lo anterior, consideramos que este proyecto debe estar armonizado con las disposiciones de la Resolución 3173 de 2024, incluyendo el acceso a la información solicitada en los anexos de dicha norma. La información detallada y la capacidad de monitoreo de esta herramienta pueden suplir la visibilidad adicional que la CRC considera necesaria para mejorar el análisis de la disponibilidad a nivel de estaciones base, de modo que el acceso directo a esta plataforma por parte de la CRC podría eliminar la necesidad de modificar la metodología de medición, cálculo y reporte del indicador en vigor.

Finalmente, proponemos que la herramienta establecida por el MinTIC facilite la eliminación de ciertas obligaciones regulatorias actuales, dado que la cantidad y el nivel de detalle de la información procesada pueden servir como fuente primaria para los análisis que la CRC considere necesarios. Solicitamos, entonces, que este proyecto no solo contemple la herramienta mencionada, sino que promueva una colaboración activa entre el MinTIC y la CRC para compartir tanto la información actualmente reportada como la nueva que será procesada a través de esta herramienta. Esto permitirá a la CRC abordar eficazmente los desafíos planteados en el proyecto, en particular la necesidad de una mayor visibilidad de la disponibilidad a nivel de estaciones base.

### **Alternativa 2: Ámbito Geográfico a Nivel Municipal**

Dados los argumentos de la alternativa anterior, esta no resultaría viable.

### **Alternativa 3: Ámbito Geográfico a Nivel Municipal**

**Calle 81 No. 11 – 55 Piso 9, Bogotá D.C – Colombia**  
**Teléfono +57 (1) 6500075 [presidencia@asomovil.org](mailto:presidencia@asomovil.org)**

Dados los argumentos de la alternativa anterior, esta no resultaría viable.

#### **Alternativa 4: Medición a Nivel de Estación Base**

Debe hacerse especial referencia a esta alternativa, dado que supondría un retorno al enfoque adoptado en la Resolución 4734 de 2015. La medición a nivel de estación base supone desafíos operativos, de manera particular en aquellos municipios que cuentan con una única estación base, donde factores externos —como fallas de energía, condiciones climáticas, dificultades logísticas o de orden público— pueden dificultar el cumplimiento de los valores objetivo. Por otra parte, también debe tenerse en cuenta que la indisponibilidad de una estación base no implica necesariamente que todo el municipio quede sin servicio, ya que en muchos casos el tráfico puede ser redirigido a estaciones cercanas, garantizando así la prestación del servicio.

#### **Disposición General sobre el Reporte del Indicador de Disponibilidad**

En relación con este punto, la exigencia de reportar información desagregada a nivel de estación base o municipal generaría una duplicidad innecesaria en los informes, ya que esta información hará parte de los reportes soporte que se entregan al MinTIC. La reciente Resolución 3173 de 2024 del MinTIC, establece una metodología clara para la verificación de la disponibilidad del servicio móvil.

Dada esta disposición, respetuosamente sugerimos que en el marco de la articulación interinstitucional la CRC coordine con el MinTIC para obtener los datos necesarios, evitando así una carga administrativa adicional para los PRSTM, garantizando un uso eficiente de los recursos, en línea con los principios de simplificación normativa.

- **Consideraciones Generales sobre los planes de mejora**

El documento de alternativas regulatorias plantea modificaciones profundas en cuanto a la duración, fechas de presentación y criterios para la eliminación o ajuste de ciertos planes de mejora. Frente a ello, la industria reafirma que estos planes han cumplido con su propósito de mejorar la calidad y disponibilidad del servicio; por lo tanto, no se debería considerar su eliminación, sino su fortalecimiento. Los planes de mejora han sido una herramienta esencial para promover la calidad del servicio, y cualquier ajuste debe respetar su rol central en la mejora continua.

Es importante diferenciar entre los planes de mejora orientados al restablecimiento del servicio (derivados de afectaciones) y aquellos dirigidos a elevar la calidad de este para alcanzar los valores objetivos. Los primeros se enfocan en evitar la reincidencia en la afectación del servicio, mientras que, estos últimos buscan mejorar la calidad del

servicio en el largo plazo. Cabe aclarar que, en ningún caso, el desarrollo de un plan de mejora implica la interrupción del servicio, sino que los operadores continúan prestando el servicio mientras implementan las mejoras necesarias.

Por otra parte, es necesario que las alternativas de la CRC permitan combinar opciones entre las distintas temáticas en vez de obligar a seguir una línea específica. Por ejemplo, las alternativas de indicadores de disponibilidad no deberían condicionar la elección de las alternativas de los planes de mejora, como la metodología por clústeres, la medición y presentación mensual de resultados. Limitar estas combinaciones restringe la flexibilidad de los operadores para adaptar sus estrategias de mejora a las necesidades específicas de cada entorno operativo.

Finalmente, solicitamos a la entidad considerar la complejidad de la formulación de los planes de mejora, que muchas veces requiere una revisión exhaustiva para asegurar su viabilidad técnica, operativa y presupuestal. Estos planes deben pasar por procedimientos internos que incluyen auditorías y aprobaciones, reconociendo así la realidad operativa y los plazos necesarios para su implementación. Modificar los tiempos o incrementar las cargas administrativas impactaría fuertemente la efectividad y eficiencia de estos procesos, poniendo en riesgo la capacidad de los operadores para cumplir con los objetivos de calidad del servicio.

- ***Temática 2: Situación que genera la presentación de los planes de mejora cuando no se alcance el indicador de disponibilidad***

La industria no comparte el análisis planteado por la CRC en la identificación de la situación, que sugiere que “... las condiciones para determinar si debe presentarse o no un plan de mejora, dificultan la implementación de acciones correctivas rápidas para mejorar la disponibilidad del servicio...”. Al contrario, la implementación de acciones correctivas es inmediata y no se ve afectada por los requisitos regulatorios sobre la presentación de planes de mejora. Cuando se produce una caída en la disponibilidad, los operadores toman medidas correctivas inmediatas para restablecer el servicio, garantizando la continuidad de la conectividad sin la necesidad de un plan formal. Los planes de mejora, por el contrario, son intervenciones de largo plazo, diseñadas para reducir la probabilidad de futuras caídas y mejorar progresivamente la calidad del servicio. Por tanto, los requisitos de presentación de planes de mejora no afectan la capacidad de respuesta inmediata de los operadores ante interrupciones.

Cuando se produce una caída en la disponibilidad, el primer paso de los operadores es ejecutar una acción correctiva rápida para restablecer el servicio lo antes posible. Estas intervenciones buscan garantizar la continuidad de la conectividad y no están ligadas a la obligatoriedad de un plan de mejora formal. Los planes de mejora, por el contrario, están diseñados para intervenciones de más largo plazo, con el objetivo de

prevenir futuras incidencias de disponibilidad y mejorar progresivamente la calidad del servicio. En ese sentido, los requisitos para la presentación de planes de mejora no afectan la capacidad de los operadores para responder de manera inmediata a las interrupciones del servicio.

### **Alternativa 1: Statu Quo**

Si bien consideramos que esta sería una opción ideal, también entendemos la necesidad de la CRC en garantizar la disponibilidad en la prestación de los servicios. Por eso consideramos que la opción viable para esta temática podría ser la alternativa 2, tal y como se expone a continuación.

### **Alternativa 2: Presentación del plan de mejora cuando no se alcanza el valor objetivo en tres meses consecutivos**

Entendiendo que el incumplimiento de la regulación solo se presenta cuando se supera el valor objetivo cuando se presente una superación del umbral en cada uno de los meses de trimestre, consideramos viable que se elimine esa restricción y se tenga en cuenta el incumplimiento durante tres meses consecutivos, sin importar el trimestre de medición.

Este margen de tiempo les ofrece la oportunidad de evaluar y, en caso necesario, implementar las correcciones necesarias antes de que se obligue a presentar un plan formal de mejora.

Lo anterior permite a los operadores implementar ajustes sin someterse a sanciones por incumplimientos transitorios y a la vez facilita un análisis preciso de la causa del incumplimiento, basándose en datos verificados. Este enfoque fomenta la planificación estratégica en lugar de una reacción apresurada a variaciones temporales. Lo cual no se lograría con las alternativas 3 y 4.

### **Alternativa 3: Presentación del plan de mejora cuando no se alcanza el valor objetivo en dos meses consecutivos**

Dados los argumentos de la alternativa anterior, esta no resultaría viable.

### **Alternativa 4: Presentación del Plan de Mejora cuando no se Alcanza el Valor Objetivo en Dos de los Últimos Tres Meses**

Dados los argumentos presentados para las alternativas anteriores, esta no resultaría viable.

- **Temática 3: Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora correspondientes a la disponibilidad del servicio**

### **Alternativa 1: Statu quo**

La CRC sugiere que las actividades derivadas del plan de mejora presentado por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) deban iniciar su ejecución dentro de los 15 días posteriores a la finalización del periodo en el que se detectó el incumplimiento del valor objetivo, en lugar de esperar hasta el cierre del trimestre en cuestión. Los operadores, sin embargo, consideran que esta disposición presenta varios desafíos operativos y regulatorios que deben tenerse en cuenta para garantizar la efectividad de los planes de mejora sin comprometer la capacidad de respuesta ante fallas de disponibilidad.

**Acciones Correctivas Inmediatas:** En caso de fallas en el servicio, las acciones correctivas se implementan de manera inmediata, con el objetivo de restablecer la disponibilidad y garantizar que los usuarios no se queden sin servicio por largos periodos. Estas intervenciones rápidas son automáticas y no requieren la elaboración de un plan de mejora formal, ya que buscan restaurar el servicio en el menor tiempo posible. De esta manera, el impacto para los usuarios es mínimo y no se ve comprometida la continuidad de la conectividad.

- A partir de la situación identificada por la CRC, es importante diferenciar entre las acciones correctivas (que son prácticamente inmediatas), y los planes de mejora, los cuales están orientados a reducir la probabilidad de que la falla vuelva a ocurrir en el futuro.

Los planes de mejora no buscan simplemente restablecer el servicio en el momento de la falla, sino que están diseñados para generar las condiciones necesarias que permitan cumplir con los indicadores de calidad en el largo plazo. Por ejemplo, en casos donde la disponibilidad se encuentra por debajo de los niveles esperados de forma recurrente, el plan de mejora se enfocará en mejorar la infraestructura y los procesos de manera que se eleve la disponibilidad general en esa área específica.

- Los tiempos para la presentación de los planes de mejora deben estar alineados con los ciclos de reporte de datos oficiales. No es viable presentar un plan de mejora antes de la entrega del reporte trimestral, ya que los planes se basan en la información oficial que debe ser previamente consolidada y validada por los operadores. Este proceso de validación, que garantiza la precisión y confiabilidad de los datos, toma tiempo y es fundamental para la planificación

de las mejoras. La CRC debe considerar que los planes de mejora se sustentan en estos datos oficiales y que, sin ellos, cualquier acción podría carecer de la precisión necesaria para lograr una mejora efectiva.

- La exigencia de iniciar actividades de mejora en un plazo de 15 días puede resultar operativamente desafiante, especialmente cuando los planes de mejora incluyen actividades de mayor complejidad, como la actualización de infraestructura o la optimización de redes. Estas actividades requieren aprobaciones internas y, en muchos casos, inversiones significativas que deben planificarse con antelación. Establecer un plazo tan corto entre la identificación de la superación del valor objetivo y la ejecución de las actividades podría generar un proceso apresurado que no necesariamente aborda las causas subyacentes de los problemas de disponibilidad.

Los planes de mejora deben contar con tiempos de ejecución razonables y alineados con el ciclo de consolidación de datos oficiales. Esto asegurará que las intervenciones estén basadas en información precisa y permitan a los operadores implementar medidas orientadas a garantizar la prestación del servicio.

De acuerdo con lo anterior, consideramos que la alternativa viable es el número uno.

**Alternativa 2: Reporte de planes de mejora trimestral con ejecución mensual por estación base**

Dados los argumentos de la alternativa anterior, esta no resultaría viable.

**Alternativa 3: Reporte de planes de mejora mensual por ámbito geográfico.**

**Alternativa 4: Reporte de planes de mejora mensual por estación base.**

Dados los argumentos presentados para la alternativa 1, esta no resultaría viable.

**Alternativa 5:** Reporte de planes de mejora mensual por estación base + eliminación de planes de largo plazo por disponibilidad.

Dados los argumentos presentados para la alternativa 1, esta no resultaría viable.

- **Temática 4: Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora derivados de afectaciones de los servicios de voz y datos móviles**

#### **Alternativa 1: Statu quo**

La respuesta a las afectaciones de servicio depende de la naturaleza de la falla y no del tipo de clúster al que pertenece el municipio. Independientemente de si el municipio está clasificado como de alto, medio o bajo desempeño, los operadores priorizan la restauración del servicio de acuerdo con la gravedad y características de la falla. Este enfoque permite una mayor agilidad en la respuesta y asegura que todos los municipios reciban el mismo nivel de atención y esfuerzo para resolver las afectaciones.

Es importante distinguir entre una afectación puntual del servicio y el cumplimiento de un indicador de disponibilidad. Las afectaciones, que suelen ser temporales, requieren acciones correctivas inmediatas para restaurar el servicio, mientras que el objetivo de un plan de mejora es elevar la disponibilidad a nivel general y prevenir futuras caídas en el indicador. En este sentido, un plan de mejora no está orientado a resolver una falla puntual, sino a implementar medidas que mejoren el desempeño sostenido del indicador de calidad.

**Alternativa 2: Solución de la afectación dentro de un periodo de tiempo determinado por los clústeres de desempeño de calidad al que pertenezca el municipio afectado, con un tiempo máximo de resolución de veinte días.**

Dados los argumentos de la alternativa anterior, esta no resultaría viable.

**Alternativa 3: Solución de la afectación dentro de un periodo máximo de tiempo determinado por los clústeres de desempeño de calidad al que pertenezca el municipio afectado.**

Dados los argumentos presentados en la alternativa 1, esta no resultaría viable.

- **Temática 5: Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora derivados de la superación de los valores objetivo de los indicadores de calidad de datos móviles 4G**

#### **Alternativa 1: Statu quo**

Tal y como se ha expuesto, consideramos que las condiciones para la presentación de los planes de mejora no deben ser modificada. Bajo el esquema actual los mismos han

demostrado ser una herramienta idónea para el mejoramiento en la calidad de los servicios. Las modificaciones propuestas en las otras alternativas establecen condiciones que no están acordes con la metodología de medición ni con la operatividad ya establecida.

Necesariamente una modificación de las condiciones actuales implicaría un impacto negativo por la modificación de un proceso que ha demostrado ser eficiente.

### **Alternativa 2: Reducir el plazo para la presentación de los planes de mejora**

Dados los argumentos de la alternativa anterior, esta no resultaría viable.

### **Alternativa 3: Presentación de planes de mejora de manera mensual**

Dados los argumentos presentados en la alternativa 1, esta no resultaría viable.

### **Alternativa 4: Entrega de planes de mejora después de dos meses consecutivos de no alcanzar el objetivo**

Dados los argumentos presentados en la alternativa 1, esta no resultaría viable.

### **Alternativa 5: Entrega de planes de mejora según el clúster de calidad.**

Dados los argumentos presentados en la alternativa 1, esta no resultaría viable.

- **Temática 6: Incluir la medición y reporte de los indicadores de datos móviles para la tecnología 5G**

## **Medición de Calidad en Redes 5G**

### **Alternativa 1: Statu quo**

La CRC señala en este documento la necesidad de medir la calidad en 5G, incluso en su etapa de implementación. Sin embargo, es necesario reiterar que esta nueva carga podría no lograr el efecto esperado, ya que la implementación de la red 5G no ha sido masiva debido a las limitaciones en el despliegue por parte de los operadores y en la adopción de terminales por los usuarios. Esto hace que medir la calidad de servicio en esta etapa preliminar, antes de alcanzar los objetivos de cobertura, podría no arrojar resultados representativos para la toma de decisiones informadas.

En este sentido, consideramos que el fortalecimiento de la coordinación interinstitucional, especialmente a través de herramientas como las establecidas en la Resolución 3173 de 2024 del MinTIC, contribuirá a la simplificación normativa y a la reducción de cargas operativas innecesarias, permitiendo una gestión eficaz de los indicadores de disponibilidad.

### **Alternativa 2: Incluir medición de indicadores de calidad para la tecnología 5G**

Dados los argumentos de la alternativa anterior, esta no resultaría viable.

### **Alternativa 3: Incluir medición de indicadores de calidad para la tecnología 5G finalizado el primer año de despliegue.**

Dados los argumentos presentados en la alternativa 1, esta no resultaría viable.

- **Simplificación normativa**

La CRC propone eliminar la obligación de reporte de información de los indicadores de calidad del servicio de datos móviles, actualmente establecida en el artículo 5.1.3.2 y el Anexo 5.3 de la Resolución CRC de 2016. Esta propuesta se basa en que tanto el MinTIC como la CRC ya tienen acceso a la base de datos en la que se registran las mediciones de los indicadores de calidad de datos móviles, incluyendo las exclusiones.

La eliminación del reporte de indicadores trasladaría el acceso a los datos de calidad directamente a la metodología de crowdsourcing —Medux— lo cual presenta importantes desafíos operativos. La información recolectada por esta herramienta requiere de validaciones y filtros realizados por los operadores antes de que pueda considerarse oficial. En particular, el proceso de exclusión de datos no válidos necesita ser revisado cuidadosamente y respaldado por evidencias que los operadores recopilan, garantizando así que los datos finales reflejen con precisión la calidad del servicio y evitando interpretaciones erróneas o imprecisas derivadas de los datos sin procesar.

Si se extraen los reportes directamente desde la plataforma Medux sin pasar por este proceso de validación, existe el riesgo de registrar datos que no cumplan con los criterios de exclusión acordados. La herramienta de crowdsourcing no es completamente autónoma, los resultados iniciales necesitan el respaldo y la revisión de los operadores para asegurar su exactitud. Sin esta validación, podrían obtenerse resultados que no reflejen de forma precisa la realidad de la calidad del servicio, especialmente en casos donde las exclusiones son esenciales para capturar el desempeño real de la red.

- **CONSULTA**

**¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? ¿Adicionaría otra(s) alternativa(s) o eliminaría alguna(s)? En caso afirmativo, por favor indicarla(s) y explicarlas.**

No se tienen comentarios al respecto.

**De acuerdo con la metodología de AIN para la evaluación de alternativas regulatorias, ¿Cuáles criterios de evaluación cuantitativos y cualitativos considera más relevantes para valorar las alternativas regulatorias identificadas para cada uno de los ejes indicados en los numerales 6.1 a 6.6?, específicamente indicar:**

No tenemos comentarios frente a este punto.

**a. ¿Qué insumos de información deberían tenerse en cuenta para cuantificar los costos de la potencial adopción y operación de las alternativas formuladas?**

No tenemos comentarios frente a este punto.

**b. ¿qué información debería tenerse en cuenta para la estimación de la efectividad o el beneficio de la potencial adopción de las alternativas formuladas?**

Consideramos que es absolutamente necesario que se tenga en cuenta la Resolución MINITIC 3173 de 2024 y cada uno de sus anexos, los cuales consideramos resolverían varias de las necesidades indicadas por la CRC en el presente proyecto.

Finalmente, solicitamos respetuosamente a la CRC considerar estas observaciones en la formulación de la normativa final, asegurando que el nuevo marco regulatorio permita a los operadores atender tanto las demandas inmediatas del servicio como las necesidades de mejora a largo plazo, garantizando así una regulación moderna, equitativa y adaptada a las realidades del sector.

Cordialmente,



**Samuel Hoyos Mejía.**  
**Presidente de Asomóvil.**