

Bogotá, 29 de julio de 2024

Señores:

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC

Correo: disponibilidadyplanes@crcom.gov.co

Calle 59ª Bis No. 5-53 Ed. LINK piso 9,

Ciudad

Ref. OBSERVACIONES AL DOCUMENTO: ***“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”***.

Respetados Señores:

Desde **ASOTIC** hemos realizado la revisión del documento de la referencia y sobre el mismo queremos resaltar las acciones que históricamente ha realizado el regulador respecto de diversos aspectos relacionados con la calidad de los servicios de telecomunicaciones, sin embargo, es evidente que la revisión del marco regulatorio vigente en estos temas, debe ser una tarea continua.

De acuerdo con lo manifestado por la CRC, en la Agenda Regulatoria CRC 2024-2025, se planteó la iniciativa regulatoria denominada **“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”**, lo anterior con el propósito de (i) estudiar los indicadores de calidad asociados a la medición de la disponibilidad de las redes fija y móvil; (ii) revisar las obligaciones regulatorias relacionadas con el diseño, entrega y ejecución de planes de mejora por parte de los PRST, así como su impacto en la mejora de la calidad del servicio y la disminución de la reincidencia de las fallas; y (iii) evaluar la viabilidad, pertinencia y beneficios de modificar la metodología de medición de los indicadores de calidad de los servicios de datos fijos, de cara a los avances tecnológicos.

En desarrollo de lo anterior, se presentó para consideración del sector y los demás agentes interesados, el documento de formulación del problema, estableciendo para el efecto cuatro secciones a saber: la primera, corresponde a esta introducción; en la segunda, se aborda el problema identificado, sus causas y consecuencias. La tercera sección corresponde a la planeación del proyecto, en la

cual se indican los objetivos planteados, el cronograma y presupuesto iniciales, la matriz de los riesgos identificados, y las fuentes de información y la cuarta sección corresponden a la consulta realizada a los grupos de interés.

De acuerdo lo indicado a continuación queremos presentar las siguientes observaciones.

COMENTARIOS GENERALES

Observamos que aunque la CRC señala que no se identifica, por lo menos de forma preliminar, una problemática asociada con la metodología vigente de la medición de calidad del servicio de datos fijos, llamamos la atención en que es necesario que la CRC adelante la revisión de la obligación establecida en el Artículo 5.1.4.2, que establece:

ARTÍCULO 5.1.4.2. APLICACIÓN DE USUARIO PARA MEDICIÓN DE SERVICIOS DE DATOS FIJOS. *<Artículo subrogado por el artículos [3](#) de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de servicios de datos fijos deberán tener disponible en todo momento y de manera destacada en la página principal de su sitio Web, el acceso a una aplicación gratuita, por medio de la cual el usuario pueda verificar la velocidad efectiva provista tanto para envío como para descarga de información, así como la latencia de la conexión, la cual entregará al usuario un reporte indicando al menos:*

- Dirección IP origen.
- Velocidad de descarga (download) y velocidad de carga (upload) en Kbps.
- Latencia en milisegundos.
- Fecha y hora de la consulta.

La aplicación utilizada en la verificación puede ser desarrollada directamente por el proveedor, o se puede hacer uso de servicios de prueba comúnmente utilizados a nivel internacional, y deberá estar habilitada en la página Web de cada operador, en una sección con la identificación “MEDICIÓN DE SERVICIOS DE DATOS”.

Se ha evidenciado por parte de los ISP que es recurrente la queja de los usuarios frente a la medición de la velocidad; sin embargo es necesario tener en consideración que esta medición que puede realizar el usuario, puede verse afectada por múltiples factores, entre ellos el tener varios dispositivos conectados simultáneamente. Las razones que pueden generar estas fallas son las siguientes:

- **Ancho de Banda Compartido:** La velocidad de internet contratada se divide entre todos los dispositivos conectados a la red. Si hay varios dispositivos usando la red al mismo tiempo, cada uno recibe solo una parte del ancho de banda total disponible. Esto puede resultar en una medición de velocidad más baja de lo que realmente podría alcanzar su conexión.
- **Actividad de los Dispositivos:** Si los dispositivos conectados están realizando actividades que consumen mucho ancho de banda, como streaming de videos en alta definición, descargas grandes, juegos en línea o el usuario está corriendo alguna descarga o actualización del equipo, esto puede afectar significativamente la velocidad medida en el test de velocidad.
- **Interferencias y Congestión de Red:** La presencia de muchos dispositivos en la misma red Wi-Fi puede generar interferencias y congestión, lo que también puede influir negativamente en la velocidad de la conexión medida.
- **Selección de un medidor diferente al del PRST y la medición de la velocidad desde los dispositivos móviles.** Los dispositivos móviles generalmente se conectan a través de Wi-Fi, lo cual puede introducir variaciones en la velocidad debido a interferencias, distancia al router, y calidad de la señal. Para obtener una medición más precisa, es recomendable realizar pruebas con un dispositivo conectado por cable Ethernet al router.

A pesar de que desde las empresas hemos informado estas situaciones a los usuarios y así mismo hemos generado recomendaciones tales como :*(i) **Desconectar Otros Dispositivos:** Antes de realizar la prueba de velocidad, desconecte todos los dispositivos que no sean necesarios de la red, (ii) **Uso del Cable Ethernet:** Realizar la prueba de velocidad conectando el dispositivo directamente al módem/router mediante un cable Ethernet. Esto evitará posibles interferencias de la red Wi-Fi. (iii) **Minimizar Actividad de Red:** Asegúrese de que no haya descargas en curso ni aplicaciones que consuman mucho ancho de banda activas durante la prueba,* lamentablemente en algunos casos estas recomendaciones no son de recibo de los usuarios al argumentar que la norma no establece ninguna obligación en ese sentido para ellos. Situación que claramente viene afectando la percepción del usuario, e imputando responsabilidades a su proveedor.

Además de los factores mencionados anteriormente, los tests de velocidad de internet (speed tests) pueden generar también algunas imprecisiones debido a varios factores:

1. **Ubicación del Servidor:** Si el servidor seleccionado está congestionado o no es el óptimo, la velocidad medida puede ser inferior a la real.

2. **Capacidad del Servidor:** La capacidad del servidor de pruebas también influye en los resultados. Un servidor sobrecargado puede reportar velocidades más bajas debido a la falta de recursos.
3. **Interferencias en la Red Wi-Fi:** Factores ambientales como paredes, electrodomésticos y otros dispositivos electrónicos pueden causar interferencias en la señal Wi-Fi, afectando la precisión de las mediciones de velocidad.

De acuerdo con lo anterior, respetuosamente solicitamos a la CRC que con el fin de mejorar la experiencia del usuario respecto de la calidad de los servicios ofrecidos, se incorporen estas recomendaciones para los usuarios, lo que seguramente se traducirá en una medición más precisa de la velocidad de la conexión a internet y redundará en la reducción de quejas por estas supuestas fallas.

Adicional al punto anterior, frente a los indicadores de calidad, es igualmente necesario que la CRC tome en consideración que existen factores ajenos a los ISP, que generan falta de disponibilidad del servicio o intermitencia.

Situaciones tales como las fallas con la red de energía, la manipulación de los equipos por parte de terceros e inclusive la capacidad del proveedor de contenido, afecta las condiciones de calidad de los servicios. En este último punto, se ha evidenciado algunas fallas por ejemplo con el cargue de películas de las plataformas, aspectos totalmente ajenos al PRST, pero que desafortunadamente los usuarios asocian como falla del Prestador de servicios de internet.

Es por lo anterior que llamamos la atención de la CRC para que estos aspectos sean tomados en consideración y puedan adoptarse los ajustes a nivel regulatorio que permitan evidenciar la falla de terceros, así como trabajar en la educación de los usuarios desde el regulador.

FRENTE A LA CONSULTA

De manera general respetuosamente solicitamos tener en consideración los puntos anteriormente señalados con el fin de que puedan enriquecer el problema planteado.

¿Considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido?

Rta: La metodología de medición del indicador visibiliza la indisponibilidad de los servicios por causas atribuidas únicamente al operador. Como ha sido indicado, en muchos casos las fallas se deben a un tercero o causas ajenas al ISP, pero para los usuarios está información no es clara, y al operador le toca asumir la compensación. Así, es necesario revisar la metodología de medición e involucrar estos factores exògenos al PRST, que permitan evidenciar que la falla es imputable a un tercero.

- La CRC señala que los planes de mejora corresponden a correcciones que buscan atender el problema inmediato, pero que no necesariamente soluciona la falla estructural, no obstante, en la regulación vigente en los planes de mejora se debe incluir como mínimo la categoría del plan, las acciones que serán adelantadas y los plazos de ejecución. En el caso de la categoría del plan “LARGO PLAZO”, consideramos que se pueden considerar las actividades propuestas para dar soluciones definitivas a las fallas.

¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio?,

Rta: en la tabla 9, la CRC solo identifica asociaciones donde participan PRST Móviles, no obstante, llamamos la atención a la Comisión frente a que este proyecto también debe vincular a las asociaciones de PRST fijas, como lo es ASOTIC.

Agradecemos su atención y esperamos que nuestros comentarios puedan aportar al proyecto que se adelanta.

Cordial saludo,



GALÉ MALLOL AGUDELO
PRESIDENTA ASOTIC