



Bogotá D.C., 28 de octubre de 2024

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC

Correo electrónico: disponibilidadyplanes@crcom.gov.co

Cl 59A bis # 5 - 53, Ed Link Siete Sesenta. Piso 9.

Bogotá, Colombia.

**REF: COMENTARIOS A LAS ALTERNATIVAS REGULATORIAS DEL
PROYECTO: “REVISIÓN DE INDICADORES DE DISPONIBILIDAD DE
ELEMENTOS DE RED DE ACCESO Y PLANES DE MEJORA”**

Respetados Señores,

La Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia- **ASOTIC**, nuevamente se hace parte en este proceso y presenta para consideración de la Comisión- CRC sus observaciones al documento.

En primer lugar, queremos manifestar que, si bien el documento propone la revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora, resaltamos que el enfoque principal y la consulta se centró en las redes móviles, motivo por el cual nos enfocaremos en los aspectos que impactan las operaciones de nuestros agremiados.

1. Fallas imputables a terceros- Compensación a cargo del PRST.

Desde ASOTIC reiteramos la necesidad de atención a la complejidad de las redes fijas que se ven impactadas en sus indicadores por fallas de terceros, por lo que insistimos en que es necesario que la CRC tome en consideración los factores ajenos a los ISP, que generan falta de disponibilidad del servicio o intermitencia. No puede desconocerse que 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 y como señalamos en los comentarios remitidos con anterioridad, somos los PRST fijos quienes terminamos asumiendo esas fallas de terceros frente al regulador y frente a los usuarios.

Al respecto señaló la CRC en su documento “Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora” de Octubre de 2024, pág 12 lo siguiente:

“ ...

a ella para ver el panorama de su región. Esto sustenta también la dificultad que manifiesta **ASOTIC** frente a que para los usuarios no es claro que en muchos casos las fallas se deben a acciones de terceros, pese a lo cual los operadores deben asumir la compensación. Por lo anterior, como se menciona en la sección 6 de este documento, surge la necesidad de complementar el reporte de disponibilidad del Formato T.2.5, el cual se compone de los datos relacionados con eventos de indisponibilidad por causa de los PRST, con la información de las exclusiones por estación base atribuibles a causas de terceros y el tipo de exclusión relacionada, para así contar con información completa y tener la posibilidad de ponerla a disposición de los interesados.

Al revisar lo propuesto por la CRC, consideramos que, si bien se están tomando acciones, las mismas aún no reflejan el impacto que estas fallas generan y los efectos que tienen en el PRST frente a las reclamaciones y compensaciones a los usuarios. Por lo que respetuosamente solicitamos complementar el análisis realizado, proponiendo alternativas de soluciones para estos casos.

2. Simplificación Normativa:

Respecto de lo manifestado en el numeral 6.7 referido a la “simplificación normativa”, celebramos que la CRC haya decidido eliminar los valores objetivos de los indicadores de disponibilidad de los elementos de red de accesos fijos, pues como pudo evidenciar la Comisión, los mismos se han cumplido con suficiencia.

Es importante definir el periodo de transición para que no se continúe en el tiempo con una carga innecesaria.

3. Campañas de difusión:

Frente a lo manifestado por la CRC en el numeral 6.8 del documento objeto de estudio, cuando acoge la recomendación de ASOTIC así: *“...se propone desarrollar una campaña de comunicación por parte de la CRC en la cual se explique a los usuarios la forma en que se llevan a cabo las mediciones de calidad de datos fijos con las herramientas que deben disponer los PRST en sus páginas web, según lo descrito en el artículo 5.1.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, e incluir recomendaciones para el uso de éstas.”*, solicitamos focalizar sus acciones entre otras en los siguientes aspectos:

- Incorporación de información y recomendaciones para los usuarios:

Se propone incorporar información clara y precisa sobre los factores que pueden afectar la velocidad de conexión a internet, entre otras: el ancho de banda compartido, la actividad de los dispositivos, la interferencia, la congestión de la red,



la selección de un medidor diferente al del PRST, la medición a través de dispositivos móviles, etc.

Así mismo se recomienda elaborar una guía para los usuarios sobre cómo realizar una medición de velocidad precisa, incluyendo entre otras las citadas recomendaciones.

Esta medida busca mitigar las quejas recurrentes por parte de los usuarios frente a las mediciones de velocidad, educándolos sobre los factores que influyen en la velocidad de conexión y empoderándolos para realizar mediciones más precisas.

4. Otras temáticas:

Establece el documento como nuevo tema lo siguiente:

7. Otras temáticas

En el marco del cumplimiento de la sentencia T-333 de 2022 proferida por la Corte Constitucional y del consecuente proceso de consulta previa desarrollado entre las comunidades raizales de la isla de Providencia con algunas entidades estatales, la CRC en agosto de 2024, adquirió el compromiso de «evaluar los mecanismos para revisar la regulación actual frente a la obligación de los puntos de atención a los usuarios».

Para cumplir este deber, la CRC ha decidido revisar la obligación regulatoria de instalar puntos de atención físicos para los usuarios por parte de los PRST, descrita en el artículo 2.1.25.2 de la Resolución 5050 de 2016, como parte del desarrollo del presente proyecto regulatorio, para lo cual, evaluará el comportamiento de los indicadores de calidad para los cuales se cuente con información para el municipio mencionado.

En el marco de la sentencia T-333 de 2022 relacionada con el “DERECHO A LA VIVIENDA DIGNA, AGUA POTABLE, SANEAMIENTO BÁSICO Y AMBIENTE SANO-Vulneración en proceso de reconstrucción integral del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina”, señala la CRC que adquirió el compromiso de evaluar la obligación de puntos de atención a los usuarios.

Sin perjuicio de reconocer la importancia de la evaluación anterior, es necesario que igualmente la CRC pueda evaluar los costos actuales que tienen los proveedores de capacidad para la Isla de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Desconocer los costos que hoy tienen que asumir los PRST locales para entregar servicios de internet a sus usuarios, se traduce en una falta de atención por parte del Gobierno Nacional que ha dejado de lado por muchos años la necesidad de intervenir para lograr que las tarifas puedan asimilarse a las que se encuentran en cualquier territorio colombiano.



Desafortunadamente quienes han administrado el cable submarino han establecido las tarifas más altas del mercado, dificultando al PRST ofrecer tarifas de internet asequibles y comparables con las de cualquier otro PRST al interior del país.

Con lo anterior dejamos presentadas nuestras observaciones, esperando que los puntos señalados puedan aportar al proceso que se adelanta por parte de la Comisión. Agradecemos la oportunidad de participación que se brinda y quedamos atentos para procurar cualquier complemento que se requiera.

Cordial saludo,

GALÉ MALLOL AGUDELO
Presidenta ASOTIC