



Bogotá, 29 de julio de 2024

Doctora
LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Directora Ejecutiva
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59ª BIS No. 5-53
Edificio Link siete sesenta, piso 9
Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios al Documento de Formulación del Problema del 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”*

Respetada doctora Duque:

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. (en adelante COMCEL), remite para su consideración, los siguientes comentarios al proyecto del asunto:

I. Generales

Reconocemos la preocupación de la CRC de garantizar la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones en la totalidad de las estaciones base de la red de los operadores, con el fin de visibilizar con más detalle tanto el origen de los casos de indisponibilidad como los sitios específicos con una desagregación mayor, entendemos, a nivel municipal; en ese sentido, consideramos que actualmente existen otras herramientas al igual que proyectos en curso por parte del MINTIC que permiten tener visibilidad con el nivel de desagregación mencionado, por lo que no sería necesaria la modificación de la metodología de medición de los indicadores en el sentido indicado en el proyecto.

De hecho, consideramos que la revisión de la regulación debe apuntar a eliminar el reporte o al menos sus valores objetivo, dado que la nueva herramienta introducida por el MINTIC, permite al ente de control y vigilancia del sector contar con la información de la disponibilidad de las estaciones base y solicitar información y acciones inmediatas por parte del operador para recuperar y garantizar la disponibilidad de los servicios en cualquier momento y lugar.

En lo que tiene que ver con los planes de mejora, manifestamos que no es conveniente eliminar esta herramienta que ha servido para la mejora continua de la calidad de los servicios de telecomunicaciones. Se trata de un instrumento que ha servido como mecanismo para evidenciar,



evaluar e implementar mejoras significativas que han redundado en beneficio del usuario.

Adicionalmente, estimamos que el análisis debe diferenciar y analizar separadamente los planes de mejora por caída total del servicio en un Municipio, de aquellos que buscan remediar la superación del valor objetivo de calidad; ambos escenarios tienen objetivos distintos, en un caso reestablecer el servicio lo más pronto posible y en el otro mejorar la calidad del servicio, razón por la cual, en muchos casos, para la primera clase, las acciones a implementar pueden ser reiterativas, máxime cuando la causa de la salida de servicio es ajena al operador.

Por otra parte, y dado el planteamiento de revisión de la metodología de la calidad del servicio de datos fijos, es necesario indicar que, de acuerdo con los resultados señalados en el documento elaborado por la CRC, la revisión debe apuntar únicamente a la eliminación de los valores objetivo.

Finalmente, frente a las apreciaciones de la implementación de la tecnología 5G en el país, basta simplemente indicar que es una tecnología en incipiente estado de despliegue y que requiere de una adopción por parte de los usuarios por lo que no es conveniente introducir ninguna medida que límite su desarrollo.

II. Particulares

a. Disponibilidad de los servicios de comunicaciones

Consideramos válida la preocupación de la CRC frente a la visibilidad de la disponibilidad de los servicios en algunos municipios del país, basada en una metodología de medición que considera altamente agregada en virtud de “... una gran cantidad de minutos de indisponibilidad de los servicios atribuyéndolos a eventos de fuerza mayor, casos fortuitos o hechos de terceros...” y que según su dicho, genera una visión parcial de la disponibilidad de los servicios, lo que limita la capacidad de evaluar con precisión este indicador y de implementar acciones correctivas focalizadas y eficientes para mejorar la disponibilidad de los servicios.

Como se dijo, si la preocupación está basada en la aparente falta de visibilidad de la disponibilidad en algunos municipios, debe recordarse que actualmente en la regulación existen otros mecanismos para verificar si un determinado municipio tiene una afectación de los servicios de telecomunicaciones con ocasión de una falla. Esto, en cumplimiento del artículo 5.1.6.2 de la Resolución 5050 de 2016, donde tanto el MINTIC como la CRC, reciben la información allí reportada, y tienen información de la falta de disponibilidad en un municipio determinado al igual que la implementación de las acciones correctivas focalizadas y eficientes para mejorar la disponibilidad de los servicios.

A lo anterior se suma la expedición de la Circular No. 000026 de 2023 de la Dirección de Vigilancia,



Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en la que se ordenó que la información de las afectaciones del artículo 5.1.6.2 de la Resolución 5050 de 2016 deben reportarse automáticamente en una herramienta del MINTIC que permite su consulta, procesamiento y análisis, resolviendo la problemática planteada en el documento.

Adicionalmente, el regulador debe tener en cuenta que actualmente el MINTIC está próximo a emitir la Resolución *“Por la cual se dictan los lineamientos que deben seguir los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones frente al acceso y reporte de la información que, en cumplimiento a las obligaciones regulatorias de calidad, deben poner a disposición del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”*, en donde la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control va a conocer con un delay de hasta 2 horas, las fallas que afecten la disponibilidad de todas las estaciones base del país, llevando a cabo un procesamiento que le permitirá conocer el estado de los servicios en todos los municipios del país. Así las cosas, si la preocupación es, *“...una visión parcial de la disponibilidad de los servicios, lo que limita la capacidad de evaluar con precisión este indicador y de implementar acciones correctivas focalizadas y eficientes para mejorar la disponibilidad de los servicios...”* con esta herramienta ya se tendría la visión completa que la CRC y el MINTIC demandan para tomar las acciones que consideren necesarias en cada uno de los municipios del país.

Por otra parte, la CRC señala como otra causa de la falta de visibilidad de la indisponibilidad, la exclusión de minutos por eventos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, frente a lo cual bastaría señalar que estas exclusiones están sustentadas en la regulación y en la ley y se inscriben como principio fundamental del derecho de las obligaciones, por lo tanto, responden a una justificación de rango legal no siendo válido ni procedente eliminar esa exclusión que además de legítima tiene soporte normativo. Debe recordarse que estas exclusiones son revisadas por el MINTIC en ejercicio de sus funciones de control y vigilancia directamente a través de requerimientos o en ejecución de las interventorías que se realizan para la verificación del cumplimiento de las obligaciones cargo de los operadores.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que más del 90% de las fallas que generan indisponibilidad ocurren principalmente por afectaciones en el servicio de energía eléctrica comercial, hurtos reiterados, actos de vandalismo sobre la red de acceso y la red de transporte. No encontramos entonces justificación el intento de eliminar las causales de exclusión que escapan del control del operador, omitiendo analizar la causa raíz que está generando la afectación del servicio.

Debe recordarse que los hechos de fuerza mayor, caso fortuito y hecho de un tercero son eximentes de responsabilidad que no solo se aplican en el régimen de los servicios de telecomunicaciones sino en todas las áreas de nuestro estado de derecho, con lo cual no puede pretenderse que se endilgue responsabilidad alguna a los operadores por su ocurrencia, ya que escapan a su control y que en las actuales condiciones del país se han vuelto comunes, pero no por ellos dejan de ser irresistibles. No



estamos de acuerdo, como el documento en comento pareciera señalar, que la falta de disponibilidad de las estaciones y su visibilidad es atribuida a acciones de los operadores por excluir este tipo de eximentes de responsabilidad.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que anexo al reporte del Formato 2.5. y como información adicional para el ejercicio de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control, se remite al MINTIC el archivo denominado "Formato de Exclusiones", donde se pueden revisar las causas atribuidas a eventos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, donde se encuentra la información, que la CRC señala como faltante para los casos de disponibilidad.

b. Planes de mejora

Revisados los argumentos de la CRC para plantear la problemática de la efectividad de los planes de mejora, consideramos que dentro de la discusión es necesario dejar clara una diferencia fundamental sobre la clase o tipo de los planes de mejora, esto es, (i) existen planes de mejora que se presentan con ocasión de la superación de un valor objetivo de los indicadores de calidad, los cuales tienen como finalidad, indicado también por la CRC en el documento, la mejora continua de la calidad de los servicios y (ii) los planes de mejora que se presentan con ocasión de las fallas reportadas en cumplimiento del artículo 5.1.6.2 de la Resolución 5050 de 2016, que están orientados a recuperar la disponibilidad del servicio.

Consideramos que la CRC debe dejar claro si la problemática está planteada sobre las dos clases de planes mejora o solo sobre los que tiene origen en el artículo 5.1.6.2 de la Resolución 5050 de 2016, ya que como se plantea en el documento "... muestra que las acciones propuestas en los planes e implementadas autónomamente por los PRST siguiendo los parámetros generales contenidos en la regulación, no siempre resultan efectivas para reducir las fallas en los servicios toda vez que se presentan nuevas afectaciones..." no es claro sobre qué clase surge la problemática.

En línea con lo indicado, es necesario que siempre se tenga clara la distinción, dado que los planes de mejora que tienen como origen recuperar la disponibilidad generan acciones que pueden ser repetitivas, porque están asociadas a fallas que afectan la disponibilidad como son la falta de energía comercial, el hurto de elementos de las estaciones y el vandalismo, que son hechos que escapan al control del operador y desafortunadamente son reiterativos. No debe dejarse de lado, como ya se ha señalado, que las condiciones del país en cuanto a la prestación del servicio de energía, las condiciones de seguridad y orden público y el acceso a muchos sitios, han incrementado su complejidad y muchas veces no pueden tomarse acciones distintas porque no es posible superar estos hechos de manera definitiva, vgr, el reemplazo de un elemento vandalizado o hurtado no elimina el riesgo de un nuevo hurto o vandalismo.



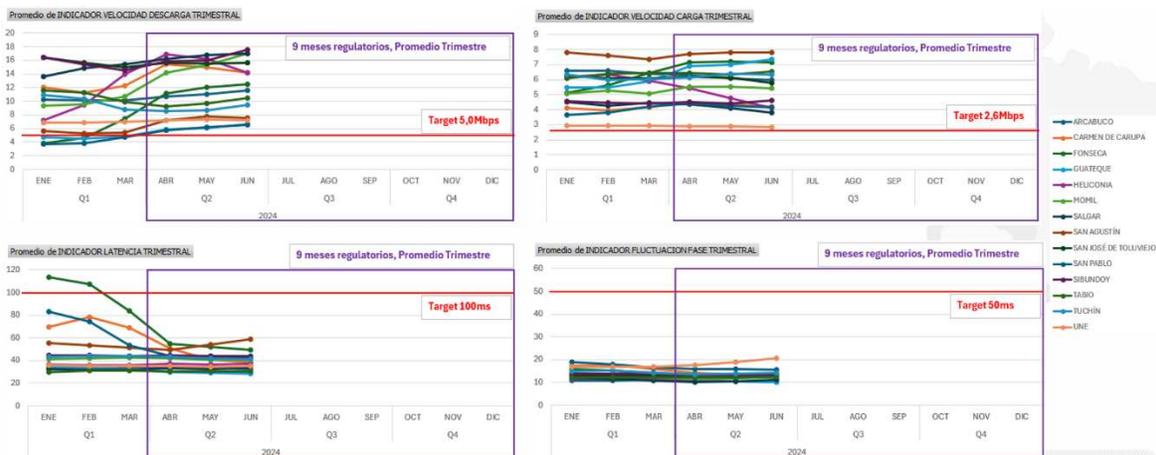
Finalmente, manifestamos que no estamos de acuerdo con la siguiente afirmación:

“... Además, la regulación vigente en materia de planes fue creada en un contexto de consumo diferente al actual, en el cual, el uso del servicio de datos móviles ha crecido exponencialmente...”

Lo anterior debido a que los planes de mejora presentados, con ocasión de la nueva metodología de medición de datos móviles, crowdsourcing, han contribuido con la mejora de la calidad de los servicios de comunicaciones. Esto se explica de la siguiente manera:

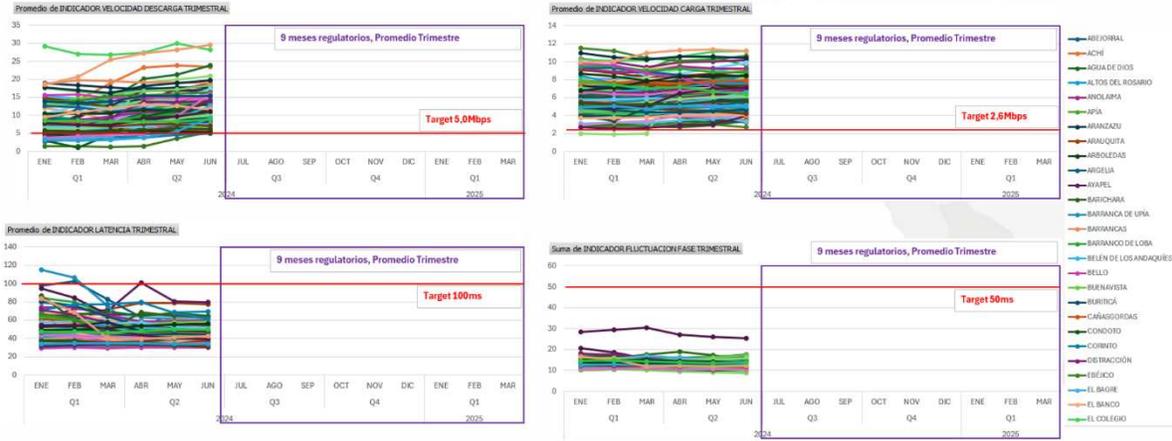
Desde el pasado abril 2023 que comenzó a regir la Resolución CRC 6890 de 2022 hasta el cierre de junio 2023, para los indicadores de velocidad de carga y descarga, Jitter y latencia se han presentado 181 incumplimientos de los cuales se presentaron evidencias de ejecución para 14 de ellos en enero de 2024 y 94 evidencias de ejecución en abril de 2024, para un total de 108 mercados con mejoras en todos ellos.

Planes con evidencias entregadas en enero 2024





Planes con evidencias entregadas en abril 2024



Adicional, de los 181 incumplimientos que se han presentado solo 22 mercados siguen por debajo de target a cierre de junio 2023, con una efectividad de 97.9% de cumplimiento sobre los 1047 mercados en medición solo en municipios. Cabe aclarar que, en los 22 mercados que aún no están cumpliendo los valores objetivo, no ha culminado el plazo de ejecución los planes de mejora propuestos.



En conclusión, en el caso de COMCEL, los planes han sido efectivos, y las acciones realizadas han generado verdaderas mejoras en los indicadores en beneficio del cliente. Estos datos pueden ser verificados por la CRC y el MINTIC a través del acceso que tienen a la herramienta de crowdsourcing y además comprobado en las interventorías realizadas en sede del operador por parte de los



funcionarios de la Dirección de Vigilancia, Inspección y seguimiento.

De acuerdo con lo expuesto no encontramos sustento de la afirmación:

“De lo expuesto se concluye que, desde que se introdujo en la regulación la obligación de presentar planes de mejora por parte de los PRST, mediante la Resolución CRC 3067 de 2011, y la posterior revisión y modificación de estos realizada mediante la Resolución CRC 5078 de 2016, los servicios de telecomunicaciones móviles en Colombia han evolucionado a partir de la transición de la tecnología 3G a la 4G y de los cambios en los hábitos de consumo de los usuarios de estos servicios, quienes utilizan prioritariamente el servicio de internet móvil, aprovechando las diferentes aplicaciones para realizar actividades del día a día, lo cual hace que los planes de mejora previstos en la regulación y diseñados bajo unas condiciones diferentes de mercado no respondan a las condiciones actuales de este, donde se requieren acciones correctivas rápidas y efectivas que garanticen la continuidad y calidad del servicio de datos móviles que se utiliza con mayor intensidad y por una mayor cantidad de usuarios en todo el territorio nacional.”

No se encuentra sustento dado que no es clara la relación del crecimiento del tráfico en datos móviles con la supuesta (e infundada) obsolescencia de los planes de mejora, por lo menos no con los que tiene como origen la superación de los valores objetivo de calidad y menos cuando se demuestra, con cifras comprobables, que si contribuyen con el mejoramiento de la calidad. Ahora bien, como antes se señaló no es claro si la problemática expuesta por el regulador se inscribe sobre estos planes de mejora o sobre los que tienen origen en las afectaciones de los servicios de comunicaciones, recordemos que estos apuntan a reestablecer el servicio no a mejorar su calidad.

Por otra parte, el documento señala que existe cierta libertad de los operadores en fijar las acciones de los planes de mejora y que la supuesta falta de efectividad de estos está inscrita en el hecho que no se tiene un control previo de dichas acciones¹, frente a lo cual es necesario precisar que el Anexo 5.2-B establece expresamente las actividades que pueden realizarse en cada uno de los planes de mejora y limita su acción en cuanto el tipo de acciones y su ejecución en el tiempo. Lo anterior sin dejar de lado que en cada interventoría (trimestral), el MINTIC verifica cada uno de los planes de

¹ “...En este orden de ideas, sin perjuicio de las múltiples actividades de seguimiento y evaluación que puede adelantar el MinTIC en ejercicio de sus facultades legales de inspección y vigilancia, las disposiciones regulatorias respecto a los planes de mejora no establecen ningún requisito asociado a la verificación previa por parte del MinTIC de las actividades contenidas en estos, que se espera sean ejecutadas por parte del PRST para alcanzar los objetivos regulatorios de los planes de mejora, esto es: (i) el efectivo y continuo mejoramiento en la calidad de los servicios de comunicaciones, (ii) la optimización de la disponibilidad de los elementos involucrados en su prestación; y (iii) la corrección o reducción de las fallas presentadas sobre la red.

Es de señalar que la regulación no dispuso ninguna regla en esa materia, dado que propende porque el operador determine autónomamente las actividades necesarias para gestionar su red, garantizar la continuidad del servicio y su adecuada prestación, sin embargo, a partir de los análisis realizados por la Comisión, se evidencia que las actividades planteadas por los PRST en los planes de mejora contienen correcciones que buscan atender el problema inmediato pero no acciones correctivas que propendan porque no se presenten nuevas afectaciones en esos municipios, pues como se verá en detalle en la Sección 2.5.2.2, en algunas zonas geográficas del país se siguen presentando afectaciones reiterativas en los servicios de comunicaciones...”



mejora incluyendo las actividades propuestas y su cumplimiento.

c. Revisión de la metodología de medición de la calidad del servicio de datos fijos

Frente a este punto basta simplemente manifestar que, de acuerdo con los resultados presentados por la CRC en el documento, que evidencian que la metodología debe mantenerse, pero que si se quiere revisar la misma debe darse con el objetivo de eliminar los valores objetivo.

Las cifras expuestas demuestran que el mercado ha determinado las velocidades influyendo en su aumento y de la mano el cumplimiento de los valores objetivo. De acuerdo con lo anterior no solo estamos de acuerdo en no incluir este tema en el árbol del problema, sino que reafirmamos que la metodología de medición debe mantenerse.

Adicionalmente debe tenerse en cuenta que es una metodología madura, con infraestructura ya instalada, por lo que en tiempos de simplificación normativa y ahorro de costos no se ve necesario un cambio.

d. Apreciaciones frente a la implementación de la tecnología 5G en el país

Frente a este punto y como el mismo documento lo reconoce esta tecnología hasta ahora inició su implementación y no ha sido adoptada por los usuarios, sin dejar de lado la necesidad de contar con los terminales adecuados. En tal sentido, consideramos que no se requiere intervención más allá de la establecida en los permisos para el uso del espectro. Luego de una masificación adecuada se puede entrar al análisis que corresponda.

III. Consulta

A continuación, se da respuesta a las preguntas planteadas por la CRC, de la siguiente manera:

a) ¿Considera que el problema definido en este documento involucra todos los elementos a tener en cuenta respecto a (i) la metodología de medición de los indicadores de disponibilidad de elementos red de acceso y (ii) los planes de mejora? En caso negativo, por favor justifique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo con sus respectivas causas y consecuencias.

Respuesta:

i) **Disponibilidad:** Como arriba se indicó, es necesario tener en cuenta que en la regulación actual existen elementos que permiten visibilizar la disponibilidad de los servicios al nivel



de desagregación municipal como lo plantea la CRC. Esto es el artículo 5.1.6.2. de la Resolución 5050 de 2016 y la herramienta creada con ocasión de la Circular No. 000026 de 2023 de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Adicionalmente, el proyecto de resolución del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones *“Por la cual se dictan los lineamientos que deben seguir los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones frente al acceso y reporte de la información que, en cumplimiento a las obligaciones regulatorias de calidad, deben poner a disposición del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”*

Finalmente, la información adicional para el ejercicio de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control que se remite al MINTIC en el archivo denominado “Formato de Exclusiones.”

- ii) **Planes de mejora:** Es necesario establecer si la problemática se plantea sobre los planes de mejora por la superación de umbrales de los valores objetivo de los indicadores de calidad o sobre los planes de mejora que tienen como origen las afectaciones de los servicios de comunicaciones artículo 5.1.6.2. de la Resolución 5050 de 2016. En el documento no es claro si por uno u otro o por los dos.

Además, debe tenerse en cuenta que los planes de mejora por la superación de umbrales de los valores objetivo de los indicadores de calidad han sido exitosos y han cumplido su cometido de contribuir en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Por otra parte, y frente a los planes que tienen como origen el artículo 5.1.6.2. de la Resolución 5050 de 2016, no debe dejarse de lado que aquellos buscan recuperar la disponibilidad de las estaciones en el menor tiempo posible y que sus causas están asociadas en su mayoría a hechos ajenos a la voluntad del operador, por lo cual no puede pretenderse que no sean repetitivos y que en algunos casos no puedan solucionarse de raíz, porque la solución no está determinada por acciones del operador.

Consideramos que el proyecto no puede estar orientado a endilgar responsabilidad al operador sobre las causas externas que están fuera de su alcance y que afectan la disponibilidad de los servicios de comunicaciones, como pareciera indicarlo el documento. No puede responsabilizarse al operador por los problemas de indisponibilidad originados en causas fuera de su control, si bien puede discutirse que la metodología requiere revisión, no pueden dejarse de lado los problemas de seguridad y accesibilidad a los sitios, como tampoco la falta de prestación del servicio de energía eléctrica que, siendo



un servicio público, pareciera ahora que también es responsabilidad del prestador de servicios de telecomunicaciones.

b) ¿Considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido? En caso negativo, indicar las razones por las cuales no está de acuerdo con la relación que se establece entre las causas y el problema definido.

Respuesta: De acuerdo con lo arriba indicado, en las causas del problema deben tenerse en cuenta:

- i) Para el caso de disponibilidad que hay casos que originan la indisponibilidad que no están bajo el control del operador y por tal motivo no pueden hacerlo responsable de tales circunstancias y de esa manera establecer que la falta de visibilidad se origina en tal circunstancia. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que la problemática puede ser resuelta con herramientas ya disponibles en la regulación y con el proyecto en curso por parte del MINTIC para conocer la disponibilidad de las estaciones base del país.
- ii) Para el caso de los planes de mejora, es necesario que en las causas se determine claramente si la problemática surge con ocasión de los dos tipos de planes de mejora o de uno de ellos, como arriba se explicó.

c) Frente al problema planteado, ¿adicionaría alguna causa? En caso afirmativo, por favor indicarla, justificarla y allegar los soportes que estime pertinentes.

Como se ha expuesto a lo largo de esta comunicación, consideramos que el proyecto no puede estar orientado a endilgar responsabilidad al operador sobre las causas que están fuera de su alcance y que afectan la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, como pareciera indicarlo el documento. No puede responsabilizarse al operador por los problemas de indisponibilidad por causas externas fuera de su control, si bien puede discutirse que la metodología requiere revisión, no pueden dejarse de lado los problemas como

- i) Fallas recurrentes en la presentación del servicio de energía eléctrica.
- ii) Problemas de vandalismo y hurto de infraestructura.
- iii) Problemas de seguridad y orden público que afectan el acceso a las Estaciones Base para tareas de mantenimiento preventivo y correctivo.



d) ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento guardan relación directa con la materialización del problema planteado? En caso negativo, indicar las razones por las cuales no está de acuerdo.

Respuesta: No, como se ha expuesto reiteradamente, existen otras herramientas en la regulación y se tendrá un por parte del MINTIC donde se eliminará la falta de visibilidad. Frente a los planes de mejora, consideramos que hasta que no se deje claro sobre qué clase de planes se plantea la problemática no tendremos clara la causa ni la consecuencia.

e) Frente al problema planteado, ¿adicionaría alguna consecuencia? En caso afirmativo, por favor indicarla, justificarla y allegar los soportes que sustenten lo expuesto.

Respuesta: NO.

f) ¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio? En caso afirmativo, por favor indíquelos, exponiendo la razón que tendría para ser incluidos.

Respuesta: Si.

- I) Empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica y la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG:** como se ha indicado inciden directamente en las fallas de disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, por lo tanto, se requiere de su participación en la solución de esta problemática.
- II) Departamentos y Alcaldías:** Es necesario seguir concientizando y transmitiendo la necesidad del despliegue de infraestructura para mejorar la calidad del servicio y su disponibilidad.
- III) Ministerio de Defensa Nacional, Fuerzas Militares y de Policía:** El orden público del país en ciertas zonas demanda de acciones particulares para la protección de la infraestructura de telecomunicaciones.

g) ¿Considera que las obligaciones regulatorias relacionadas con la presentación y ejecución de los planes de mejora permiten evitar las reincidencias de las fallas, afectaciones de los servicios e incumplimientos de los indicadores y mejorar la calidad de los servicios? Explicar las razones y allegar los soportes que estime pertinentes para sustentar sus argumentos.

Respuesta: Efectivamente los planes de mejora son de gran valor para evitar reincidencias y mejorar



la calidad del servicio. Lo cual se puede evidenciar, como arriba se señaló, a partir de la reducción de incumplimientos desde la entrada en vigor de la metodología de medición de crowdsourcing. En general la metodología del Plan de Mejora busca identificar una desviación en materia de calidad del servicio y el diseño e implementación de una acción que remedie tal situación. Carece de mérito la afirmación de la CRC que sugiere que por el incremento del tráfico los planes de mejora pierden validez. Sería necesario que la CRC exponga en detalle las supuestas falencias que adjudica a los planes de mejora como herramienta de mejora continua de la calidad, con el fin de evaluar ajustes a dichos planes que aseguren los objetivos comunes de la CRC y los operadores de mejorar la calidad y la experiencia en la prestación de los servicios.

h) ¿Considera que hay alguna obligación regulatoria en materia de planes de mejora que debería modificarse, eliminarse o complementarse? explicar las razones y allegar los soportes que estime pertinentes para sustentar sus argumentos.

Respuesta: Solo es definir un formato único para la presentación de evidencias de ejecución de los planes de mejora, para que las funciones de Inspección y vigilancia sean más sencillas y claras para todos los actores.

i) Teniendo en cuenta las condiciones actuales de provisión del servicio de internet fijo, así como las tecnologías de medición disponibles en el mercado, ¿Considera que la metodología de medición de la calidad del servicio de datos fijos contenida en el Anexo 5.1-B de la Resolución CRC 5050 de 2016 es adecuada?, o considera que deberían adoptarse mecanismos de medición alternativos (p. ej crowdsourcing). Indique los beneficios que tendría mantener el mecanismo de medición vigente, o los que tendría la adopción de una metodología alternativa de medición de internet fijo.

Respuesta: La metodología actual es la adecuada, como la CRC lo reconoce y señala en el documento, la velocidad del servicio de internet fijo ha tenido un crecimiento altísimo sin que se desmejore el valor objetivo, con lo cual la metodología ha demostrado su eficacia. No es necesario, en tiempos de simplificación normativa, cambiar de metodología para que arroje el mismo resultado.

Debe recordarse que, además de lo anterior, se cuenta con infraestructura y una metodología implementada, lo que permite entregar las mediciones de manera automatizada garantizando la integridad y calidad de los datos, lo que en términos generales permite identificar si se alcanzan los objetivos establecidos en la regulación.



j) Frente a las mediciones del servicio de datos móviles a través de la metodología de medición de crowdsourcing de que trata el artículo 5.1.3.1 y el Anexo 5.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, ¿Qué implicaciones económicas, técnicas, jurídicas y de cualquier otro orden, considera que tendría incluir mediciones de los indicadores del servicio de datos móviles provisto con tecnología 5G?

Respuesta: Consideramos que más allá de las implicaciones que tendría incluirlas en las mediciones de crowdsourcing, que serían del orden económico, técnicos y regulatorio, consideramos que es una tecnología en implementación y aún incipiente en adopción por parte de los usuarios, sin masificación efectiva de los terminales que permitan su uso y eventualmente la medición. Así las cosas, creemos que no es el momento adecuado para discutir sobre este punto, menos en el estado actual del sector donde la inversión debe ser medida y estratégicamente dirigida para evitar estancamientos y propender por el crecimiento.

k) En cuanto a la tecnología 5G, ¿Considera necesario la inclusión de un nuevo indicador de calidad del servicio diferenciado por la provisión de esta tecnología? Explicar las razones y allegar los soportes que estime pertinentes para sustentar sus argumentos.

Respuesta: Por los mismos motivos expresados en el punto anterior no lo consideramos necesario.

l) ¿Cuáles medidas considera que podría adoptar la CRC para fomentar la migración de tecnologías móviles hacia tecnologías más modernas y eficientes como lo son 4G y 5G? explicar las razones y allegar los soportes que estime pertinentes para sustentar sus argumentos.

Respuesta:

- i) Eliminación de obligaciones regulatorias asociadas a las tecnologías 2G y 3G:** Si bien hoy no existen valores objetivo para los indicadores de calidad de estas tecnologías, si es necesario eliminar las cargas asociadas a reportes, así como aquellas relacionadas con el apagado de tecnologías. Es claro que si se eliminan cargas se pueden enfocar mejor los esfuerzos en las demás tecnologías.
- ii) No intervención en 5G:** Consideramos que no debe intervenir ni regularse ningún aspecto de la tecnología 5G para que la misma tenga una evolución natural y crezca; como se ha mencionado es una tecnología en implementación inicial que requiere además de la debida adopción por parte de los usuarios.



- iii) **Contribuir con la eliminación de las restricciones en el despliegue de infraestructura:** La CRC debe continuar con todas las medidas que acaben con las barreras de despliegue en los distintos municipios del país. Es clave para la migración que las administraciones locales permitan la instalación de infraestructura sin requisitos adicionales o cargas excesivas sobre los operadores.
- iv) **Medidas que permitan la adopción de la tecnología.** Consideramos que deben tomarse medidas en el régimen de protección del usuario que permita la adquisición de terminales 4G y 5G, tales como que se autorice, temporalmente, la venta de terminales de estas tecnologías con vinculaciones a los planes de servicio de telecomunicaciones móviles.

Cordialmente

DocuSigned by:
Santiago Pardo Fajardo
C8E4C986876A45F...

SANTIAGO PARDO FAJARDO
Director Corporativo Jurídico y de Sostenibilidad

DS
JAB