

Bogotá D.C., 28 de octubre de 2024

CECO: C030  
AC-GAPRS-211-2024

Doctora  
**LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO**  
**Directora Ejecutiva**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC-**  
Calle 59A BIS No. 5-53 - Edificio Link Siete Sesenta - Piso 9  
disponibilidadyplanes@crcom.gov.co

**Asunto:** Comentarios y respuesta a consulta de ETB al documento de alternativas regulatorias entro del proyecto “*Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora*”

Respetada doctora Duque,

En atención al proyecto regulatorio mencionado en el asunto, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB, presenta de manera atenta, oportuna y respetuosa sus comentarios sobre el documento de alternativas regulatorias y da respuesta a la consulta sectorial planteada en el mismo.

En primer lugar, ETB encuentra muy positiva la decisión de Comisión de no intervenir en la metodología de medición de indicadores de datos fijos, así como la propuesta de eliminar los valores objetivo de los indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso fijo debido su sobrecumplimiento, pues es esto reconoce el esfuerzo continuo de los operadores por mejorar la calidad del servicio y ampliar el acceso de las TIC para los usuarios.

Respecto a los planes de mejora es necesario reconocer que son esenciales dentro del régimen de calidad en el ejercicio de vigilancia preventiva del Estado, por lo que se deben fomentar y promover desde la regulación, sobre todo porque en el largo plazo garantizan la mejora en la calidad y condiciones de la prestación de los servicios, lo que no ocurre con los mecanismos de control como las sanciones, pues al ser herramientas coercitivas que tienen como consecuencia costos adicionales, no permiten redirigir los recursos en la inversión de las redes en procesos de mejora continua donde los planes de mejora son cruciales.

07-07.7-F-020-v.8

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

13/06/2023

Pág. 1



A lo anterior se adiciona que las sanciones se aplican después de que se produce la supuesta infracción, lo que significa que la mejora en la red puede ser más lenta, por lo que sería una consecuencia muy grave si se eliminan, reducen o intervienen las condiciones y tiempos actuales de los planes de mejora.

Ahora, hay que considerar que los problemas de red surgen de forma inesperada y requieren respuestas rápidas y planificadas. Sin embargo, las redes de telecomunicaciones son sistemas complejos que requieren tiempo para ser evaluados, diagnosticados y reparados, por lo que reducir los plazos de los planes de mejora de manera drástica podría llevar a soluciones apresuradas e ineficaces, al limitar la capacidad operativa, lo que aumenta el riesgo de errores, pues puede ocurrir que el plazo otorgado no sea suficiente para abordar todas las eventualidades y que la presión por cumplir genere riesgo en la estabilidad de las redes.

En este punto se debe tener en cuenta que las condiciones y tiempos de los actuales planes de mejora se establecieron considerando la experiencia de los operadores, en especial, las dificultades y complejidades que enfrentan en la resolución de problemas, especialmente aquellos que involucran la importación de equipos, la escasez de mano de obra y los factores exógenos a su operación como la seguridad, la posibilidad de acceder a sitios, etc.

Por lo anterior, ETB considera que la mejor alternativa de solución para los planes de mejora del régimen de calidad es mantener el status quo. Aquí es fundamental considerar que el primer interesado en resolver una situación de su red en el menor tiempo posible para que sus usuarios accedan al servicio es el operador, no al contrario. No obstante, la rapidez en la solución no depende del tiempo que se tenga para su ejecución, sino de las condiciones de la red, la antigüedad de los equipos, la topología, la disponibilidad de equipos y, sobre todo, que el Estado proporcione las condiciones esenciales para la prestación de los servicios.

Por tanto, es fundamental reconocer que la capacidad de un operador para resolver rápidamente las incidencias en su red depende de diversos factores que van más allá de su control directo, por lo que la agilidad en la resolución de problemas se ve condicionada por factores externos como la seguridad, el orden público, vandalismo, hurto; conflictos con las comunidades relaciones con servidumbres, compensaciones o percepciones sobre los posibles impactos de las infraestructuras, aspectos que claramente pueden generar retrasos y dificultades en la prestación del servicio.

A lo anterior se adiciona las restricciones impuestas por los planes de ordenamiento territorial, así como los cambios constantes en las normas de uso del suelo, que dificultan el despliegue de nuevas infraestructuras y la expansión de las redes existentes. Así como las decisiones judiciales que ordenan el desmonte de antenas o infraestructuras, basadas en supuestos riesgos para la salud o el medio ambiente, aspectos que pueden generar interrupciones en el servicio y desincentivar la inversión en nuevas tecnologías. La lista es compleja, pero lo que es evidente es que hay acciones recurrentes que exceden el actuar de los PRST y que deben ser analizadas en el marco del proyecto, en especial en las alternativas propuestas.

Expuesto lo anterior, se procede a dar respuesta a la consulta sectorial realizada:

1. **¿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 indicarlas y explicarlas.**

**Respuesta:** Como se mencionó ETB apoya el ejercicio de simplificación frente a la eliminación de los valores objetivo de los indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso fijo. Frente a los planes de mejora ETB considera que la mejor alternativa mantener el statu quo, ya es la que más se ajusta a la experiencia, condiciones del sector y los factores exógenos que le afectan.

2. **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:**
  - a) **¿Qué insumos de información deberían tenerse en cuenta para cuantificar los costos de la potencial adopción y operación de las alternativas formuladas?,**
  - b) **¿qué información debería tenerse en cuenta para la estimación de la efectividad o el beneficio de la potencial adopción de las alternativas formuladas?**

**Respuesta:** Como criterios de evaluación relevantes cuantitativos y cualitativos listamos los siguientes:

### 1. Cuantitativos

- a. Costos: Costos directos como inversiones en equipos o infraestructura, costos operativos, en especial, personal, costos de cumplimiento como adecuación de los sistemas, plataformas y soluciones tecnológicas a la normativa, esto incluye desarrollos, capacidad de almacenamiento, así como adopción de estándares, auditorías, entre otros.

Costos indirectos como pérdida de eficiencia operativa, impacto en la competitividad, costos de transacción (negociaciones, contratos) estos últimos incluye proveedores de soluciones y desarrollos externos.

- b. Beneficios: como incremento en la calidad del servicio por reducción en los tiempos de falla, mayor velocidad, mejor cobertura, aumento de satisfacción del usuario, ingresos adicionales por aumento de la de demanda del servicio.
- c. Efectividad: con análisis de factibilidad técnica y financiera, experiencia con medidas similares.
- d. Tiempo de implementación: Teniendo en cuenta un cronograma detallado de actividades, dependencia de factores externos

## 2. Cualitativos

- a. Equidad: Impacto en diferentes grupos de usuarios, reducción de la brecha digital
- b. Eficiencia: Optimización de recursos, minimización de trámites burocráticos.
- c. Simplicidad: facilidad de comprensión y aplicación de las normas, reducción de la incertidumbre.
- d. Coherencia: Consistencia con otras políticas públicas, alineación con los objetivos y planes del sector.
- e. Flexibilidad: Facilidad para adaptarse a los cambios tecnológicos y de mercado.

Frente a los insumos e información que deberían tenerse en cuenta para cuantificar los costos de la potencial adopción y operación de las alternativas formuladas, es primordial considerar los costos de implementación de la posible intervención regulatoria que resulte con este proyecto, así como de los demás proyectos que están en curso, máxime si se tiene en cuenta que el sector TIC atraviesa un momento en el que, de una parte, se vive un decrecimiento y una crisis importante y, de otra, se requieren y se exigen grandes inversiones para ampliar la cobertura y modernizar la infraestructura existente, como el cambio de redes de cobre por fibra óptica, lo que demanda una inversión significativa.

Entonces, es necesario considerar información relacionada con costos directos: el costo de las actualizaciones de software y hardware, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, costos de personal, costo de licencias y permisos, el costo del vandalismo y hurto en las redes, gastos de auditorías, certificaciones, impuestos y tasas.

En cuanto a los costos indirectos: la pérdida de la eficiencia operativa con el tiempo dedicado a tareas administrativas relacionadas con la nueva regulación y sus efectos en la disminución de la productividad del personal; el impacto de las medidas y la carga regulatoria en la competitividad con los costos de implementación y adaptación, así como la evaluación de si constituye o no una barrera de entrada para nuevos competidores. Costos de transacción con los efectos en la negociación de contratos y acuerdos entre PRST y proveedores, más los costos de capacitación de personal.

Como fuentes de información se puede recurrir a los estados financieros, la información histórica sobre costos operativos y de inversión, proyecciones financieras, estudios de mercado sobre soluciones de software y hardware, desarrollos, costo de hora fábrica en desarrollos, costo de equipos, servicios, tendencias en precios.

Ahora, en el análisis de las fuentes de información se debe tener en cuenta que los costos pueden variar por el tamaño del PRST y su poder de negociación con proveedores, la escala de implementación (nacional, regional, municipal, centro poblado, etc.) y el tipo de tecnología; la incertidumbre en la estimación de costos debe incluir las variables macroeconómicas como la tasa de cambio, la inflación, la afectación actual a las cadenas de suministro y los trámites de importación, costo de energía y combustibles, etc., para reflejar la volatilidad de estos factores en la estimación de costos.

En los anteriores términos se presentan comentarios al proyecto y se da respuesta a la consulta planteada.

Cordialmente,



**LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO**  
**Gerente Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad**

Elaboró: Tatiana Sedano Cardozo – Gerencia Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad