

116751000G-0249

Bogotá D.C., 29 de julio 2024

Doctora

**Lina María Duque Del Vecchio**

Directora Ejecutiva

**Comisión de Regulación de Comunicaciones**

Bogotá D.C.

**Asunto:** Comentarios al 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 Señora Directora,

Nos permitimos compartir los comentarios al proyecto “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”, con el propósito de aportar en la construcción de una iniciativa que continúe con la senda de mejora y simplificación regulatoria. A continuación encontrará nuestros aportes en cada una de las preguntas propuestas:

***a) ¿Considera que el problema definido en este documento involucra todos los elementos para tener en cuenta con 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:** Se puede evidenciar que en el problema descrito por la CRC solo se habla de la dificultad al momento de discriminar las mediciones de disponibilidad para cada municipio, sin centrarse en los factores preponderantes que generan en mayor medida el aumento de este indicador, como los casos fortuitos, la fuerza mayor y los hechos de terceros. Como bien lo comenta la CRC en la formulación, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles – PRSTM, se ven obligados a entregar una gran cantidad de información que soporta la correcta exclusión de una gran cantidad de minutos de indisponibilidad relacionados con estas causas o situaciones que son ajenas a su control, y que son tenidos en cuenta en todo ejercicio de vigilancia e inspección.

Como se puede observar en la siguiente tabla, en el primer semestre del año 2024, el 75% de los casos relacionados con el tiempo de afectación que causó la indisponibilidad en todo el territorio nacional tuvo lugar por situaciones que están fuera del control de los PRSTM:

Descripciones de afectaciones

TIPO DE AFECTACIONES	TIEMPO_TOTAL_FALLA MIN.	% PP	% PP
Asignable a electrificadora	4,851,821	36.1%	75%
Hecho atribuible a un terc.	2,632,659	19.6%	
Vandalismo	1,092,118	8.1%	
Robo	793,467	5.9%	
Desastre Natural	352,569	2.6%	
Orden Publico	345,473	2.6%	
Fallas de red PRSTM	1,683,228	12.5%	
Mantenimiento Programado	1,275,736	9.5%	
<b>TOTAL MINUTOS</b>	<b>13,434,563</b>		

Tipo de afectaciones y duración.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar solución a esta problemática, es urgente involucrar a los Ministerios de Minas y Energía, de Defensa Nacional, y de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como entes del gobierno que directamente deben contribuir en la disminución de los tiempos de indisponibilidad del servicio de telecomunicaciones, para que cada entidad busque alternativas a su alcance, que permitan solucionar la mayor cantidad de situaciones que desestabilizan el funcionamiento normal de la infraestructura de telecomunicaciones.

En relación con los planes de mejora, es conocido que fueron concebidos desde la regulación bajo el entendimiento de que la infraestructura de telecomunicaciones, por la naturaleza de su operación ininterrumpida, está expuesta a múltiples fallas en cualquiera de las capas que conforman la red que presta los diferentes servicios. Es importante reconocer que una estación base puede fallar por múltiples causas en cualquier capa, causando la indisponibilidad del servicio sobre ella misma: en cada estación base nos enfrentamos a una alta probabilidad de que se requiera presentar varios planes de mejora según la capa de ocurrencia y el tipo de afectación. Por tanto, los planes de mejora son una herramienta regulatoria fundamental que se debe seguir utilizando para que los PRSTM podamos tener un periodo de tiempo para analizar y solucionar las diferentes afectaciones de bajo, medio y alto impacto.

***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.***

**R/.** Las causas presentadas en este documento no son las que generan el problema definido. Como ya se mencionó en el numeral anterior, el análisis no se está centrando en los factores preponderantes del problema y no se están involucrando todos los actores que deben ayudar de forma directa a mitigar la indisponibilidad del servicio; estos actores son los ministerios de Minas y Energía, Defensa Nacional y de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

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

R/. La tabla de la respuesta del numeral “a” muestra las situaciones que afectan con mayor frecuencia la disponibilidad del servicio de telecomunicaciones, causas que generan el mayor tiempo de indisponibilidad y que están fuera del control de los operadores.

***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.***

R/. Las consecuencias son evidenciables, no obstante, la solución debe ser replanteada y buscar alternativas articuladas con todos los actores estatales que deben apoyar de forma directa al sector TIC para superar la situación descrita.

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

R/. Adicional a la percepción de los usuarios y la cantidad de quejas reportadas, deben considerarse los impactos financieros negativos sobre los operadores al buscar el restablecimiento de la infraestructura afectada por hechos atribuibles a terceros. Por otro lado, es importante resaltar que la percepción subjetiva del usuario no contempla situaciones de alta recordación como daños de acometida interna, módems, ubicación, entre otros, que están por fuera del control de los PRSTM.

***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.***

R/. Como se explicó en la respuesta de la pregunta “a”, es necesario que en el desarrollo de este proyecto se involucren todos los actores que contribuyen a la solución de esta problemática.

***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.***

R/. En efecto, los planes de mejora permiten la corrección de las afectaciones y con ellos a la vez se busca evitar la reincidencia de las fallas, siempre y cuando las afectaciones sean por fallas propias de la red sobre la cual los operadores tienen control.

Además, permiten a las autoridades el ejercicio de funciones de vigilancia previamente al ejercicio de las funciones de control, evitando el desgaste de la función administrativa. Los planes de mejora son la herramienta que tienen los PRST para mantener el servicio, independientemente de que la implementación de un plan de mejora se vea afectado luego por otro tipo de causa ajena.

***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.***

**R/.** No es necesario modificar las condiciones actuales; se requiere hacer foco en los factores preponderantes que generan los mayores tiempos de indisponibilidad, con el objetivo de buscar mejoras efectivas de estas situaciones.

***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.***

**R/.** Desde Telefónica no consideramos la implementación de nuevas metodologías para medición de la calidad sobre la red fija. Debido a la naturaleza de la red, proponer nuevas metodologías de medición solo desembocaría en la necesidad de nuevas inversiones por los PRST sin que la nueva metodología tuviera un impacto significativo en el servicio los usuarios. Por el contrario, consideramos necesario eliminar los valores objetivo de los indicadores de calidad de Internet fijo. El propio documento de la Comisión señala que las velocidades de Internet están aumentando rápidamente, superando con frecuencia los valores objetivo-establecidos. Eliminarlos permitirá mayor flexibilidad en consonancia con la naturaleza dinámica del mercado, en línea con el ejercicio de simplificación de la CRC, y reconociendo que en datos fijos la calidad es un atributo de la competencia y los operadores tienen incentivos necesarios y suficientes para su mejora continua.

Sin embargo, de manera subsidiaria vemos necesario que se replantee la metodología del cálculo del indicador VTD, para que se realice sobre el valor promedio de las velocidades obtenidas y no sobre el valor mínimo como se calcula en la actualidad, donde se toman las velocidades mínimas de carga y descarga que deben ser iguales o superiores a la información de la velocidad comercial ofrecida de carga y descarga de los planes contratados por el usuario; esta es una situación de alta complejidad para el sostenimiento de la misma.

Al solicitar que se usen los valores promedios para el cálculo del indicador VTD, tenemos presente que las ofertas comerciales dicen que los usuarios pueden tener experiencias de navegación hasta un valor específico, sin que esto implique que si un usuario tiene una experiencia de navegación por debajo de este valor específico, el usuario perciba deficiencia en la calidad del servicio.

***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?***

**R/.** Al preguntarse por posibles mediciones de la calidad de datos en 5G mediante crowdsourcing u otra metodología, hay que considerar que en los próximos cinco años no se contaría con la cantidad de muestras requeridas para tener mediciones representativas para ningún indicador; no es oportuno realizar la implementación de ninguna metodología para medir la nueva tecnología 5G. Sumado a lo anterior, es conocido que la penetración de celulares 5G es aún muy baja en todo el país, por lo cual pensar en una implantación de este tipo llevaría a los PRST a realizar inversiones en desarrollos que no traerían ningún beneficio ni para los usuarios ni para los operadores.

***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.***

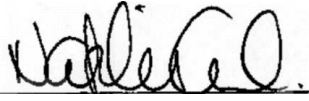
**R/.** En los próximos cinco años no se deberían incluir nuevos indicadores; solo cuando exista un desarrollo en el despliegue y en masificación de equipos terminales móviles con tecnología 5G, los indicadores utilizados para medir la calidad de la tecnología 4G (velocidad de bajada, velocidad de subida, fluctuación de fase, latencia y pérdida de paquetes) serían suficientes para evaluar el comportamiento de la nueva red bajo la tecnología 5G, en la que debería iniciarse una fase de reportes de carácter informativo de al menos un año.

***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.***

**R/.** Las medidas a implementar serían desregular las tecnologías 2G Y 3G, para continuar realizando inversiones en el despliegue de 4G y 5G, y buscar la exoneración del IVA a los smartphones que puedan conectarse a las redes 4G y 5G, lo que podría generar una apropiación acelerada de la tecnología por los usuarios con un bajo presupuesto al cambiar su teléfono móvil, acelerando el apagado de las redes 2G y 3G.

Esperamos que estos comentarios aporten de manera constructiva al proyecto, y manifestamos nuestra disposición para brindar la información adicional que requieran para llevar a buen término esta propuesta de gran relevancia para la industria y los usuarios.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Natalia Guerra Caicedo".

**Natalia Guerra Caicedo**

Vicepresidente de Asuntos Públicos y Regulatorios