

116751000G-0386

Bogotá D.C., 28 de Octubre 2024.

Doctora
Lina María Duque del Vecchio
Directora Ejecutiva
Comisión de Regulación de Comunicaciones
atencioncliente@crcom.gov.co
Ciudad

Asunto: Comentarios al proyecto regulatorio “Revisión indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora”.

En atención a la invitación para realizar comentarios al documento de alternativas regulatorias del proyecto “Revisión indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora”, respetuosamente nos permitimos compartir los siguientes comentarios con el propósito de aportar en la construcción de un proyecto que pueda continuar con la senda de mejora y simplificación regulatoria, que no ha sido ajeno al régimen de calidad.

Se considera que las alternativas expuestas por la CRC, para cada una de las temáticas relacionadas en este documento, sólo están proponiendo escenarios donde las soluciones a las problemáticas expuestas deben ser atendidas con esfuerzos exclusivos por parte de los PRSTM, olvidándose de aquellas problemáticas que son originadas por otros actores y que impactan en la prestación del servicio de telecomunicaciones por ejemplo entidades como el Ministerio de Minas y Energía, el Ministerio de Defensa Nacional y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el fin de que con cada entidad, se busque las alternativas que ayuden a mejorar la prestación del servicio de telecomunicaciones.

Por otra parte, las temáticas y algunas de sus alternativas están encaminadas a desincentivar la inversión y esfuerzos por parte de los PRSTM para mejorar los niveles de cobertura e indicadores de calidad sobre el territorio nacional. Lo anterior basados en que las propuestas continúan con la excesiva regularización para la prestación del servicio móvil, con propuestas normativas con un objetivo sancionatorio que se traducen en pagos de altas multas que no aportan de ninguna manera a mejorar la cobertura, ni calidad del servicio de telecomunicaciones y mucho menos en la percepción de calidad de los usuarios sobre las zonas donde no se alcanza a cumplir un indicador.

En varias de las alternativas se busca la segregación llegando a niveles de estación bases, lo cual podría conllevar a una percepción de incumplimiento en lugares donde no sea dejado de prestar el servicio y como resultado la entrega de planes de mejora de manera masiva, que en lugar de fomentar mejoras, podrían desmotivar los esfuerzos a nuevas expansiones tecnológicas o ampliaciones de cobertura, afectando directamente a los usuarios finales.

Tenido en cuenta lo mencionado anteriormente se propone las siguientes alternativas para cada una de las temáticas planteadas:

Temática 1: Definición ámbito geográfico de medición y cálculo del indicador de disponibilidad.

Se considera que para esta temática se debe continuar con el Statu Quo. Otra alternativa que se podría evaluar o tener en cuenta para un cambio normativo es la alternativa 2 ya es la que más se aproxima al Status Quo.

Se solicita que la alternativa 3 y 4 no se tengan en cuenta, ya que las mediciones de disponibilidad desagregada a nivel de estación base deja atrás las características de la red móvil, en donde otras estaciones base pueden dar cobertura a los usuarios manteniendo la continuidad del servicio cuando alguna presente indisponibilidad. De igual forma al tener una mayor desagregación se puede presentar mayores incumplimientos ya que el diagnóstico y atención de situación que generó la indisponibilidad tienen mayor complejidad debido a los tiempos de traslado a los diferentes sitios cuando se encuentran muy alejados, y las situaciones de orden público del país.

Sobre los dos campos adicionales propuestos para el formato T.2.5, se debe tener en cuenta que estos campos hacen parte de lo que ya se ha venido reportando al MinTIC por medio de la información soporte, lo que hace innecesario adicionarlos a dicho formato.

Temática 2: Situación que genera la presentación de los planes de mejora cuando no se alcance el indicador de disponibilidad

Para esta temática estamos de acuerdo con la Alternativa 2: Presentación del plan de mejora cuando no se alcance el valor objetivo en tres meses consecutivos, siempre y cuando el plan de mejora se presente 30 días posteriores al cargue del formato T2.5.

Consideramos que las alternativas 3 y 4, no son viables, debido a la naturaleza operativa de las redes de telecomunicaciones se presentan situaciones que se escapan al control de los PRSTM en el momento de reestablecer algún tipo de fallo a corto plazo, convirtiéndose en una situación que podría desencadenar incumplimientos reiterativos de alta criticidad para los operadores. Adicional a lo anterior la metodología propuesta en estas alternativas, en donde el indicador de calidad no alcance el valor objetivo durante dos meses consecutivos en un trimestre móvil, ocasionaría el aumento de recursos humanos y técnicos para elaboración de los análisis y reportes. Recordamos que en la actualidad está en una fase avanzada de implementación del proyecto de APIficación establecida por el MinTIC en su resolución 3175 de 2024 y anexo 2, en la cual se tendría información actualizada de las fallas registradas cada 2 horas de los elementos de red de acceso móvil.

Temática 3: Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora correspondientes a la disponibilidad del servicio.

Se considera que para esta temática se debe continuar con el Statu Quo. Para las demás alternativas, el cumplimiento de los plazos tan cortos y estrictos puede llevar a un análisis superficial de la falla, lo cual podría generar una solución parcial e incompleta, ocasionando una posible reiteración en la falla afectando al usuario.

Temática 4: Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora derivados de afectaciones de los servicios de voz y datos móviles

Se considera que para la temática 4 se debe continuar con el Statu Quo. Para las demás alternativas de esta temática no son operativamente viables, debido a que el tiempo requerido por los PRSTM para dar solución definitiva a una afectación está sujeto a muchos factores externos que influyen en la normalización del servicio, teniendo en cuenta que los tiempos necesarios para un diagnóstico y solución definitiva de una afectación, requieren una planeación y verificación sobre todas las capas que componen una red de telecomunicaciones.

Por otra parte es importante resaltar que la mayor cantidad de afectaciones se presentan es municipios categorizados en clúster medio y bajo; siendo estos municipios los que presentan mayor dificultad para dar solución definitiva a una afectación, debido a que estos presentan situaciones especiales que ralentizan las acciones que pueda realizar el PRSTM para solucionar una afectación. Algunas de estas condiciones son orden público (Grupos armados, bandas organizadas y delincuencia común), la ubicación geográfica (Sitios muy alejados y de difícil acceso), la deficiencia en la prestación del servicio de energía comercial y condiciones climáticas.

Temática 5: Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora derivados de la superación de los valores objetivo de los indicadores de calidad de datos móviles 4G

Se considera que para la temática 5 se debe continuar con el Statu Quo. Se solicita no tener en cuentas las demás alternativas, debido que, cuando no se logra alcanzar el valor objetivo en un ámbito obedece a un incremento de tráfico por parte de nuestros usuarios, y para atender esta situación se debe realizar un análisis detallado, planificado y coordinado con diversas áreas internas, con el fin de conseguir las diferentes aprobaciones presupuestales que estas circunstancias acarreen. Todo este proceso requiere varias fases de aprobación y por ende tarda más de los tiempos propuestos.

Temática 6: Incluir la medición y reporte de los indicadores de datos móviles para la tecnología 5G

Se considera que para la temática 6 se debe continuar con el Statu Quo. 5G es una tecnología que no se ha masificado en Colombia por encontrarse en el primer año de despliegue, y desde el punto de vista del usuario aún no se ha tenido una alta penetración debido a los altos costos de los terminales que soportan esta tecnología. Es prematuro considerar que sobre esta tecnología se deba tener un seguimiento de los indicadores de calidad.

Simplificación normativa

Se está de acuerdo en eliminar los valores objetivo de los indicadores de disponibilidad de los elementos de red de acceso fijos atendiendo a que los análisis realizados por la CRC han permitido evidenciar el sobrecumplimiento de dichos indicadores.

Por otro lado, se debe mantener la obligación de reporte de información de los indicadores de calidad del servicio de datos móviles incluida en el artículo 5.1.3.2 y el Anexo 5.3 de la Resolución CRC de 2016; debido a que el formato contiene la información que debe ser obtenida por medio de una metodología de cálculo de cada uno de los indicadores, así como la validación que realiza cada PRSTM de las diferentes exclusiones aplicables a las mediciones, validaciones que se realizan tiempo después de finalizado cada periodo de medición.

Esperamos que con estos comentarios podamos aportar de manera constructiva al proyecto, para su análisis y revisión del impacto del mismo, y manifestamos nuestra absoluta disposición a la información adicional que requieran para llevar a buen término esta propuesta regulatoria que resulta de gran relevancia para la industria y los usuarios.

Cordialmente,

(Original firmado)

María Fernanda Bernal

Vicepresidente de Asuntos Públicos y Regulatorios