

VPAC-100022-03-142

Bogotá, D.C., 12 de julio de 2024

Doctora

LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO

Directora Ejecutiva

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

L.C.

Asunto: Comentarios al documento *“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”*

Estimada Doctora,

Reciba un cordial saludo. **Partners Telecom Colombia S.A.S. en reorganización**, (en adelante WOM), se permite remitir comentarios sobre la consulta pública señalada en el asunto, la cual consideramos de gran importancia para la compañía, y en general para el sector, en tanto que, como se ha mencionado en diversas oportunidades, el régimen de calidad y sus mediciones son indispensables para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, y así mejorar la percepción de estos de cara a los usuarios finales. A su turno, como ha sido el rasgo diferenciador de WOM desde su entrada al mercado, su objetivo es conectar a los colombianos a través del mejor servicio.

1. Comentarios Generales

En primera medida, nos permitimos señalar que para WOM, es absolutamente necesario que la CRC tenga en cuenta dentro del ejercicio de sus funciones de forma general, y de manera específica para este proyecto regulatorio, las condiciones actuales de la industria de las telecomunicaciones en Colombia, que denota importantes riesgos para su sostenibilidad y para la continuación de un mercado en competencia, con múltiples operadores, y más importante aún, con diversas redes que puedan tener calidades, coberturas y en general servicios y prestaciones diferentes y diferenciales para los usuarios.

Así pues, basta solo con observar las recientes cifras divulgadas por la Superintendencia de Sociedades para ver cómo, de los 4 operadores móviles de

red del país, solamente el operador con posición de dominio reiterada y declarada formalmente es el que arroja utilidades, mientras que los demás operadores arrojan pérdidas operativas importantes. Veamos:

OPERADOR	Utilidad Neta* % VAR 22-23	
	2023	
CLARO	\$ 1.400	-29,8%
MOVISTAR	-\$ 690	-773,4%
TIGO	-\$ 1.145	-141,6%
WOM	-\$ 875	40,2%

Es decir que, es evidente que la industria móvil no soporta más cargas regulatorias ni un mayor impacto que pueda desviar los recursos escasos con que cuentan en materia de inversión, por imposiciones de diversa índole que vienen siendo publicadas tanto por el regulador como por el Ministerio de las TIC.

Si se desconoce esa preocupante realidad de los mercados de las telecomunicaciones en Colombia, el actuar del regulador no cumpliría con los principios, criterios y fines mismos de intervención que consagra la Ley 1341 de 2009, y por el contrario, entraría en escenarios en donde la realidad observada por el regulador sería parcial o insuficiente, lo que en últimas podría incluso llevar a que las decisiones regulatorias que se adopten sean o bien ineficaces, o bien ineficientes, y en todo caso, discordes con la realidad y el entorno para el cual son expedidas.

Por otro lado, como se señaló en líneas anteriores WOM considera que es relevante que los operadores tengan un compromiso real por mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, siendo al menos del lado de WOM un principio de actuación que le ha permitido constituirse en una solución real para los más de 6.7 millones de usuarios que desde 2021 han escogido a WOM como su operador.

En consecuencia, consideramos que la CRC debe darle prelación a una visión que refleje una madurez en la regulación sectorial, y de la industria, en la que la calidad del servicio si bien sea medible e identificable, y se sujete a divulgación tanto por las autoridades como por los operadores, sea un factor de competencia entre los operadores. Es decir que, la calidad del servicio y de la red, se vuelva en un criterio de elección del operador por parte de los usuarios.

Pero de manera respetuosa, debemos advertir, que las decisiones recientes que ha adoptado la CRC en la materia, y particularmente la Resolución 7463 de 2024 y la presente consulta pública, denotan una visión de un estadio regulatorio anterior, que parte de un interés sancionatorio de la política pública, que lleva a que las autoridades de vigilancia y control establezcan, como ocurrió en el pasado en Colombia, sus metas por la cantidad y cuantía de las sanciones que se imponen a los operadores.

Esta visión parecía haberse superado en el país, precisamente con la inclusión de esquemas preventivos y de planes de mejora, que propenden por la generación de incentivos claro de cumplimiento y el uso eficiente de recursos y su enfoque en la mejorar las redes y con ello la calidad del servicio.

Por ende, si en lugar de mantener dicha visión, desconociendo los avances en conectividad, en migración a tecnologías 4G y en cobertura de los últimos años, se vuelve a una visión de política pública y de regulación sancionatoria, se afectaría la reducción de la brecha digital, la capacidad de inversión de los operadores.

En este punto, es importante recordar la capacidad que tiene la Comisión de influir en el fomento de la inversión en el sector de telecomunicaciones, así como en la generación de incentivos adecuados para que se genere una sana competencia y un mejoramiento en la prestación real de los servicios.

Por ende, sugerimos de manera constructiva que el regulador considere en el marco del proyecto del asunto que la imposición reiterativa y constante de cargas mediante la modificación de las normas de calidad, en tiempos que no resultan razonables para evaluar el impacto de las normas o cambios adoptados, y sin un previo y juicioso análisis del impacto, genera una inseguridad jurídica que afecta la voluntad de inversión que puedan tener los actores que participan en este mercado, así como la capacidad misma que tienen en realizar dichas inversiones, especialmente en un mercado con reconocidas y evidentes fallas de competencia.

Lo anterior se hace evidente, por cuanto en lo corrido de los últimos dos años, se han adoptado al menos dos (2) decisiones regulatorias que generan un impacto importante en términos de costo para los operadores, que implicaron una inversión de recursos económicos para su implementación, precisamente para los temas de disponibilidad del servicio, medición de indicadores de calidad de los servicios de datos móviles, elaboración y presentación de planes de mejora; con el agravante de que a la fecha los PRSTM aún no han entregado el primer reporte de información oficial con las modificaciones que trajo la Resolución 7363 de 2024.

Es por esta razón que, consideramos necesario que la CRC permita que se cumpla un periodo de estabilización normativa que defina una línea base de implementación y medición; para que con ello se logre verificar de forma real el impacto de dicha modificación regulatoria al régimen de calidad y disponibilidad, todo esto previo a realizar o tomar decisiones que impliquen nuevos cambios normativos, que a su vez generen cargas adicionales para los PRSTM, y por ende afecten la eficiente prestación de los servicios de telecomunicaciones de datos móviles.

La CRC no debe dejar de lado que todas las modificaciones regulatorias deben estar encaminadas a garantizar una propuesta material que efectivamente se ajuste a las realidades del sector, y que lleven a que el sector y sus usuarios no caigan en situaciones ambiguas o desfavorables, circunstancia que a la fecha no es clara, ya que como se dijo, no ha transcurrido el tiempo razonable que permita evaluar de manera material la eficiencia de las medidas adoptadas previamente, con lo que se pueda concluir que las mismas no han sido suficientes para generar mejoras en estos temas.

PTC entiende que la iniciativa propuesta de la CRC va encaminada a cumplir la hoja de ruta propuesta por la Comisión en el proceso de mejora continua del régimen de calidad 2024 - 2025, sin embargo, hay que aclarar que esa revisión debe fundamentarse en todo el conjunto de funciones que puedan influir en la capacidad de los servicios de telecomunicaciones para satisfacer necesidades explícitas o implícitas de los usuarios y no exclusivamente en algunos de sus componentes.

Pese a lo anterior, el documento sujeto a comentarios, y sobre el que nos pronunciamos en esa comunicación expone que, en esta fase de análisis de herramienta de mejora continua, se busca **(i) estudiar los indicadores de calidad asociados a la medición de la disponibilidad de las redes fija y móvil; (ii) revisar**

las obligaciones regulatorias relacionadas con el diseño, entrega y ejecución de planes de mejora por parte de los PRST, así como su impacto en la mejora de la calidad del servicio y la disminución de la reincidencia de las fallas; y **(iii)** evaluar la viabilidad, pertinencia y beneficios de modificar la metodología de medición de los indicadores de calidad de los servicios de datos fijos, de cara a los avances tecnológicos, razón por la cual, reiterando lo ya expuesto, consideramos que, este tipo de iniciativas, como el árbol del problema que aquí se expone, debe plantearse posteriormente, cuando ya se tenga una visión más amplia de los resultados obtenidos con los cambios que realizó la Resolución 7363 del 2024, junto con el análisis de impacto normativo ex post (AIN) del primer año de implementación de la línea base que propuso la Resolución 6890 de 2022 y que se cumplió apenas el 1 de abril de este año.

Así mismo, preocupa sobremanera que desde la Resolución CRC 7363 de 2024, con la definición de degradación del servicio, y ahora con algunas de las denominadas causas del problema que la CRC pretendería resolver, se está dejando claro que el regulador pretendería dotar al Mintic de una serie de atribuciones de requerir planes de mejora cuando ni siquiera se estén incumpliendo los indicadores de calidad por parte de los operadores, lo que genera una discrecionalidad preocupante y una inseguridad jurídica que prácticamente desdibuja el establecimiento de valores objetivos de calidad, y que por el contrario, sanciona o castiga doblemente a los operadores que tengan a la fecha, una buena calidad de su servicio.

Adicionalmente, podría implicar vicios en cuanto a la atribución de competencias en cabeza de las autoridades de vigilancia y control, que adquirirían en términos reales un carácter de regulación paralela o supraregulación, y que incluso llevaría a un riesgo real y latente de coadministración de las redes por parte de las autoridades de Inspección, Vigilancia y Control.

En tal sentido y con el fin de manifestarnos de manera íntegra frente al documento, a continuación, damos respuesta al cuestionario de preguntas formulado.

- 1. ¿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.

Ilustración 2. Árbol del problema



Fuente: Elaboración CRC

Respecto al árbol del problema, PTC considera que el problema identificado no contempla todos los elementos a tener en cuenta, pues de acuerdo con lo dispuesto en la regulación vigente, los operadores suministran el 100% de la información de disponibilidad de la red, con sus excepciones plenamente descritas, por lo que no se debería dar un reflejo parcial de las condiciones de la prestación de los servicios. De igual forma, se considera que, los planes de mejora si son efectivos y se adecuan a la dinámica de los PRST para estabilizar la red, es decir los tiempos de presentación y ejecución son adecuados.

Así las cosas, sugerimos que se tenga en cuenta la totalidad de información enviada como soporte, con el fin de que se tomen medidas que lleven a los entes de control a que internamente estructuren mecanismos que les permitan analizar integralmente la información ya suministrada por los operadores en los plazos que establece la regulación vigente, antes de que se incluyan nuevas modificaciones regulatorias.

2. ¿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.

Con relación a las causas presentadas en el documento, PTC procede a pronunciarse respecto de ellas, considerando que:

- **La metodología de medición del indicador visibiliza la indisponibilidad de los servicios por causas atribuidas únicamente al operador y en un bajo nivel de desagregación geográfica.**

Esta causa y afirmación es parcialmente incorrecta, ya que indica que solo se visualiza la indisponibilidad por causas atribuibles al operador, pero es importante señalar que dentro de la información entregada como soporte dentro de los reportes de disponibilidad se describen todas las fallas debidamente justificadas y soportadas, incluidas las ocasionadas por caso fortuito, fuerza mayor y hechos atribuibles a terceros; lo que permite a los entes de control tener total acceso a todas las fallas y sus respectivas causas.

- **Las condiciones para la presentación, ejecución y verificación de los planes de mejora fueron establecidas para unas características de consumo de los servicios fijos y móviles diferentes a las actuales:**

Para esta causa, si bien es cierto que las condiciones para la presentación, ejecución, y verificación de planes de mejora fueron elaboradas con características de consumo diferentes a las actuales, es importante mencionar que dichas condiciones de presentación de planes de mejora no han mantenido el Status Quo, y por el contrario han evolucionado, y su impacto se ha visto reforzado por las nuevas medidas incluidas en la regulación, por ejemplo, los planes de mejora por no cumplir los valores objetivos de los indicadores de calidad de datos móviles, con fundamento en la Res. CRC 6890 de 2022, dichos planes de mejora tienen acciones de seguimiento cuyo objetivo es asegurar que las mejoras se mantengan de tal manera que se logre cumplir con los indicadores.

En este mismo sentido, se tiene que, a través de la Resolución CRC 7285 de 2024 se estableció como medida por el incumplimiento de los indicadores de calidad, que en aquellos municipios donde no se cumplan los valores objetivos de los indicadores, se debe instalar un punto de atención físico en la capital del departamento más cercana al municipio donde se incumpla, lo cual refuerza el hecho de que si bien las condiciones para la presentación, ejecución, y verificación de planes de mejora fueron elaboradas con características de consumo diferentes a las actuales, la misma regulación se ha encargado de actualizar la dinámica de los mismos.

De acuerdo con lo anterior, esta causa no soporta el problema planteado.

- **Las actividades contenidas en los planes de mejora corresponden a correcciones que buscan atender el problema inmediato, pero que no necesariamente solucionan la falla estructural que origina la afectación o deficiencia en la calidad de los servicios.**

Considera PTC que esta causa no soporta el problema, ya que en lo que respecta a las correcciones que debe hacer la compañía, las mismas se ejecutan, y se hace seguimiento de su cumplimiento, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 6890 de 2022, de tal manera que no solo se atiende el problema inmediato, sino también para encontrar la solución de fondo de la problemática.

Ahora bien, PTC recomienda que para el análisis que aquí se hace, se tengan en cuenta aspectos adicionales a los que están en la órbita de control del operador, ya que existen puntos específicos que afectan la disponibilidad en todos los ámbitos geográficos del país, que salen de la esfera de control de los PRSTM, como lo son las condiciones geográficas y topográficas de Colombia, la prestación de los servicios públicos esenciales, como el suministro de energía eléctrica y los problemas de orden público que sufren algunas regiones del país.

Dicho esto, siendo esas variables ajenas al operador, cuando ocurre una afectación, se dificulta la acción de este para el restablecimiento del servicio y solución del problema, y las modificaciones en los planes de mejora no van a cambiar esa situación. Se requiere que el Gobierno Nacional implemente acciones para mitigar el impacto de las circunstancias descritas que desbordan la capacidad de los PRSTM, que sí generan afectación en la disponibilidad del servicio, y respecto de las cuales no se han tomado medidas de fondo.

Es decir, la CRC debe evaluar todos los aspectos que interfieren en la prestación de los servicios que no están en control de los PRSTM, y realizar la gestión que corresponda para que todos los involucrados puedan colaborar y aportar en la solución de la totalidad de los aspectos que puedan ser identificados, que reiteramos, no se solucionarían con modificaciones en los planes de mejora.

Así pues, consideramos que el planteamiento de la CRC con respecto a las presuntas causas del problema, especialmente en lo que respecta a algunas acciones planteadas como posibles planes de mejora que deberían atender fallas estructurales en la prestación de los servicios o su origen, parecen tener una

riesgosa visión que podría llevar a que se les impongan a los operadores obligaciones desproporcionadas, de imposible cumplimiento o de excesiva onerosidad, y que no resulten consecuentes con la realidad del país y del mercado.

Nos referimos a aquellas causas que afectan la prestación de los servicios, pero que desde una visión razonable y proporcionada, no se encuentran dentro de la órbita de acción de los operadores, como por ejemplo, las persistentes fallas en el suministro de energía eléctrica comercial confiable, o los problemas de orden público, vandalismos y extorsión que sufren los PRST a lo largo y ancho del país.

En ese sentido, las autoridades sectoriales no pueden caer en la visión excesiva y facilista, de atribuir al operador la obligación de garantizar que las estaciones base funciones incluso ante problemas persistentes y de largos periodos de solución en el fluido eléctrico, por cuanto ello supondría entonces la generación de inversiones inviables en plantas de energía u otras fuentes de energía, que busquen solucionar problema que no es de la órbita de los operadores y que por el contrario debería ser solventado y atendido no solo por las empresas prestadoras de ese servicio público esencial, sino también por el Estado mismo.

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

Dentro de las causas que podrían estar faltando, y que se deberían incluir están:

- Problemas de orden público, hurto y vandalismo: Estas causas son recurrentes como causales de indisponibilidad de los servicios. Incluso, este problema termina teniendo una relación directa con el segundo que planteamos, en tanto que los sistemas de respaldo como plantas eléctricas, baterías, paneles solares, son hurtados de manera recurrente.
- Prestación de los servicios públicos esenciales en Colombia: En muchas zonas de país el suministro eléctrico no se presta de manera adecuada, lo cual dificulta e impacta la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles. Para esta problemática, los operadores deben instalar sistemas propios de energía principales y de respaldo, como los son sistemas híbridos solares y plantas por combustible, lo

- cual además de los costos, dificulta la correcta prestación de los servicios móviles, y no hace parte del marco de nuestras obligaciones.
- Condiciones geográficas y topográficas de Colombia: Se tienen zonas de difícil acceso, zonas en las cuales no se tienen condiciones para la instalación de sistemas de transmisión adecuados y se debe recurrir por ejemplo al uso de transmisión satelital, lo cual además de los costos adicionales para los operadores, se tiene evidencia que puede impactar la perspectiva de calidad de prestación de los servicios hacia los usuarios.

Por último, si bien el gobierno nacional ha invertido en planes nacionales para instalar redes de transmisión adecuada en estas zonas de difícil acceso a través de terceros (Proyecto de conectividad de alta velocidad en zonas de difícil acceso y Proyecto Nacional de Fibra Óptica), se hace necesario que se regulen las tarifas pues a la fecha las tarifas son muy elevadas, se vigile la calidad mínima de prestación de ese servicio, y se modifique la calidad exigida a esos agentes de mercado, con una que resulte acorde con la que debemos garantizar los prestadores de servicios móviles,

4. ¿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.

Los resultados de las mediciones del indicador no permiten adoptar decisiones para mejorar la disponibilidad del servicio en ámbitos geográficos específicos.

Respecto a esta consecuencia PTC no considera que sea cierta, ya que las mediciones de los indicadores sí permiten conocer en cada uno de los ámbitos geográficos las causas que ocasionan las afectaciones y con base en estas tomar acciones y correctivos sobre el ámbito geográfico para solventarlas, con el fin de que en el futuro no se vuelvan a presentar.

No obstante, como se ha mencionado previamente se requiere que se involucren diferentes actores y grupos dentro de esta problemática para que, tanto los usuarios, como el Ministerio, puedan tener garantía de que las acciones llevadas a cabo involucran a la totalidad de responsables y que se van a tener soluciones integrales y a largo plazo.

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

Al margen de que no estamos de acuerdo con el planteamiento del problema, otra consecuencia derivada de la ausencia de análisis por parte del ente regulador y de control de la información ya suministrada por los PRTSM, es que los operadores tienen una carga regulatoria excesiva en términos de reportería y presentación de planes de mejora, donde se tienen obligaciones muy similares y duplicadas, teniendo un impacto en costos por aspectos administrativos adicionales. Dentro de los puntos a considerar, se tienen los reportes de afectaciones de fallas masivas, entrega de reportes disponibilidad, información de las alarmas de los últimos 35 días, aunado a los múltiples requerimientos a demanda que realizan los entes de control para solicitar información previamente reportada.

6. ¿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.

Por parte de PTC se consideran otros grupos de valor involucrados como los siguientes:

- Fuerzas armadas y Ministerio de defensa: Es importante que se garantice la seguridad física del personal de los PRSTM y de la infraestructura instalada en todas las regiones del país, con el fin de garantizar la prestación de los servicios móviles. Para este punto se han documentado estaciones base vandalizadas y zonas de difícil acceso que no se cuentan con garantías para la instalación de infraestructura que permita prestar los servicios.
- Empresas de prestación de servicios públicos: Garantizar la adecuada prestación del servicio de energía comercial, de forma que no se vean afectados los servicios de telecomunicaciones móviles.
- Empresas de servicios de transmisión en zonas de baja conectividad y/o de difícil acceso: Empresas asignatarias y operadoras de los planes nacionales de inversión, como por ejemplo Azteca y Andired.

7. ¿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.

Las obligaciones regulatorias sí permiten evitar reincidencias de las fallas de los servicios e incumplimiento de los indicadores, cuando las fallas están en la esfera de control de los PRSTM, ya que en la mayoría de los casos se solucionan los problemas que causan las afectaciones. Esto se puede corroborar con los reportes de calidad/disponibilidad y afectación de servicios para fallas masivas donde luego de presentación y ejecución de planes de mejora se reducen o se eliminan las reincidencias de las fallas en los ámbitos geográficos afectados.

8. ¿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.

Se considera que las obligaciones regulatorias en materia de planes de mejora, si bien buscan garantizar la calidad del servicio, en algunos aspectos podrían optimizarse para un balance más favorable entre las responsabilidades de los diferentes actores involucrados, como, por ejemplo:

8.1. Análisis de las fallas por municipio:

Es importante destacar que, si bien los operadores tienen la obligación de garantizar la calidad del servicio, existen factores externos que impactan significativamente su desempeño, como las fallas en la red de energía eléctrica y/o en la red de transmisión. Un análisis detallado de los municipios con mayor cantidad de fallas por parte de las electrificadoras y proveedores de transmisión como Azteca y Andired, revelaría una correlación significativa entre estas fallas y las interrupciones en el servicio de telecomunicaciones y la presentación de planes de mejora.

8.2. Papel de las autoridades sectoriales en la gestión de fallas:

Por parte de PTC consideramos relevante que las autoridades sectoriales asuman un rol más activo en la gestión de estas fallas externas, trabajando en conjunto con

las empresas electrificadoras, proveedores de transmisión y los operadores para buscar soluciones en pro del sector TIC, tales como:

- **Identificar zonas críticas:** Establecer un mecanismo para identificar conjuntamente las zonas con mayor recurrencia de fallas en la red eléctrica y de transmisión que impactan el servicio de telecomunicaciones.
- **Coordinación de acciones:** Implementar un plan de acción coordinado entre la CRC, las empresas electrificadoras, operadores de transmisión y los operadores para priorizar la atención y resolución de fallas en estas zonas críticas.

8.3. Modificaciones regulatorias propuestas:

A partir del análisis expuesto, proponemos las siguientes modificaciones a las obligaciones regulatorias en materia de planes de mejora:

- **Establecer mecanismos de compensación:** Evaluar la posibilidad de establecer mecanismos de compensación para los operadores cuando las interrupciones del servicio se deriven de fallas externas a su control.
- **Fomentar la colaboración intersectorial:** Promover la colaboración entre la CRC, las empresas electrificadoras, proveedores de transmisión y los operadores para la gestión conjunta de las fallas que impactan el servicio de telecomunicaciones.
- **Planes de mejora solamente ante incumplimiento de los valores objetivos:** los planes de mejora solamente deberían ser exigidos por las autoridades cuando se incumplan los valores objetivos de los indicadores de calidad vigentes.

9. 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 51-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.

PTC no presta el servicio de internet fijo por ende no tiene comentarios a este punto del cuestionario suministrado por la CRC.

10. ¿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?

Por parte de PTC se considera que la CRC para las mediciones de crowdsourcing para datos móviles 5G, deben tener en cuenta lo siguiente:

A nivel técnico:

Desafíos iniciales: La tecnología 5G es relativamente nueva, por lo que la medición de su rendimiento puede presentar desafíos técnicos. Se necesitarán nuevas herramientas y metodologías para medir los indicadores de calidad de servicio 5G de manera efectiva.

Necesidad de estabilización: Se requiere un período de estabilización para contar con una gran cantidad de dispositivos que soporten la tecnología 5G y así obtener datos de medición que reflejen la realidad del servicio.

Diversidad de aplicaciones: Se debe considerar la amplia gama de aplicaciones que soporta la tecnología 5G, para diseñar mediciones adecuadas y enfocadas en cada tipo de uso del servicio.

Evolución tecnológica: La tecnología 5G está en constante evolución, por lo que las metodologías de medición deberán adaptarse a los nuevos avances y características que surjan.

11. 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.

Por parte de PTC consideramos que en este momento no es necesaria la inclusión de un nuevo indicador de calidad de servicio diferenciado 5G, ya que se trata de

una evolución tecnológica asociada a los sistemas de comunicación inalámbrico móvil actual, en ese sentido la expectativa consiste en que mejoren los valores de los indicadores actuales.

De acuerdo con lo expuesto, sugerimos que una vez el despliegue de 5G se masifique, consolide y cumpla al menos una línea base madura en despliegue e implementación, se revise por parte de la CRC la evolución de los indicadores y de adopción de la tecnología y solo en esa instancia se evalúe nuevamente la opción de incluir o no un nuevo indicador.

12. ¿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.

A nivel de consumo y como referencia, en 2019 a nivel mundial se contaba con 7.908 Millones de suscriptores móviles, los cuales cursaban 33.41 Estación Base (EB) mensualmente, a cierre de 2023, los suscriptores aumentaron tan solo un 7% (8.461 Millones) mientras el tráfico cursado aumento un 290 %, llegándose a cursar 130 EB al mes. A 2029 se espera un crecimiento en los suscriptores del 9% llegando a 9.215 Millones y el tráfico cursado mensual sería de 403 EB, un crecimiento del 210% respecto al 2023.

El factor principal de los fuertes crecimientos en el tráfico cursado es el aumento del DOU (Consumo en datos por Usuario) más que el de los usuarios, para Latinoamérica a finales de 2022 el DOU fue de 12 GB y la proyección es que para 2029 sea de 50 GB un crecimiento en el DOU de 416%.

Data traffic per smartphone	2022	2023	forecast 2029	LAGK* 2023–2029	Unit
North America	19	26	66	17%	GB/month
Latin America	12	15	50	22%	GB/month
Western Europe	22	27	64	16%	GB/month
Central and Eastern Europe	16	19	43	15%	GB/month
North East Asia	18	21	64	20%	GB/month
China ¹	18	22	66	20%	GB/month
South East Asia and Oceania	16	24	66	19%	GB/month
India, Nepal and Bhutan	25	31	75	16%	GB/month
Middle East and North Africa	14	17	45	17%	GB/month
GCC ²	26	30	66	14%	GB/month
Sub-Saharan Africa	5	6.7	23	22%	GB/month

Tabla 1. Ericsson Mobility Report 2023, Pag 38.

Para soportar estos volúmenes de tráfico con buenos niveles de calidad de red de acceso que coloquen a Colombia a la par de los Países de la Región se requieren cuantiosas inversiones por parte de los operadores, en un escenario complejo para el país, que por el contrario hace visible que hay riesgos de insostenibilidad de los negocios móviles. Por ende consideramos que desde el regulador y las demás autoridades, se debe estimular y desarrollar una estrategia multidimensional que abarque:

- a) Incentivar que los operadores realicen de manera eficiente y simple el despliegue de redes de tecnologías 4G y 5G, revisando a la baja los costos del espectro soporte, eliminando las barreras al despliegue de infraestructura, promoviendo la simplificación y agilidad en los trámites de instalación de torres y antenas, y el aprovechamiento de la infraestructura pública, así como la promoción de esquemas de compartición de redes e infraestructura abiertos, neutrales y no discriminatorios, especialmente para terceros que no hagan parte de esos acuerdos de forma inicial.
- b) Plan de apagado progresivo de las redes móviles legacy 2G y 3G en los municipios que concentran la mayor proporción de la población urbana del País (> 85%),
- c) Establecer VoLTE como principal red de servicio de Voz.
- d) Planes que promuevan la adopción y penetración de dispositivos 5G a precios asequibles y competitivos al usuario, lo cual podría incluir políticas de subsidio de terminales.
- e) Revisión de las tarifas de Roamign Automático Nacional, de forma tal que se haga viable ese esquema de compartición activa entre operadores en tecnologías 4G y 5G, a precios razonables y acordes con las tarifas minoristas de los servicios (retail minus).
- f) Modelo flexible y simple de adjudicación de espectro disponible y ocioso en las bandas IMT con el principal objetivo de maximizar la competencia del mercado y por ende mejorar calidad, buscando mejorar las condiciones de competencia en el recurso de espectro a los operadores no dominantes.

- g) Asignaciones temporales de espectro en zonas con alto tráfico o congestionadas.
- h) Simplificación de cargas regulatorias para los operadores y establecimiento de reglas que permitan que todos los agentes del ecosistema digital contribuyan en la financiación de las redes e infraestructura (Fair Share).

Esperamos que nuestros comentarios sean de recibo por parte de la CRC y esperamos que el desarrollo de la agenda propuesta se pueda materializar en los cronogramas previstos y en provecho de todo el sector de comunicaciones.

Cordialmente,



EMILIO SANTOFIMIO J.

Director de Regulación

Partners Telecom Colombia S.A.S