

Carrera 8 No 20 – 70 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Código Postal: 110311  
Conmutador: 242 2000

Bogotá, D.C., abril 26 de 2021

AC-DRRI-093-2021  
CECO: AC030

Doctor  
**SERGIO MARTÍNEZ MEDINA**  
**Director Ejecutivo**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC-**  
**Dirección:** Calle 59A BIS No. 5-53 - Edificio Link Siete Sesenta - Piso 9  
**E-mail:** reportescrc@crcom.gov.co; correspondenciarc@crcom.gov.co  
Ciudad

**Asunto:** Comentarios de ETB respecto a la propuesta regulatoria de "*Revisión del régimen de reportes de información*".

Respetado Doctor Martínez,

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A E.S.P. - ETB S.A. E.S.P., de manera atenta y oportuna, se permite presentar los siguientes comentarios en relación con la propuesta regulatoria del asunto, tanto en relación con el proyecto de resolución como del documento soporte, así:

**1. Frente al Formato 1.2:** Consideramos que el regulador debería formalizar un período de publicación, teniendo en cuenta que la cantidad de ofertas o nuevos productos que se generan por un operador en un trimestre, puede conllevar a que un reporte de esta naturaleza tenga una periodicidad muy alta.

**2. Frente al Formato T1.3:**

**2.1.** Este reporte pasa a tener una complejidad alta para la empresa, debido a la definición que se plantea en el proyecto de resolución cuando señala: "*Para efectos del este reporte se entiende por empaquetamiento o paquete cuando dos o más servicios se compran: (i) de manera conjunta a un precio unificado o (ii) por separado, pero se proporciona un descuento o mejores características del plan (p.e. mayor capacidad de datos o mayor ancho de banda) cuando se adquieren los servicios. Estos servicios pueden o no estar técnicamente integrados (por ejemplo, facturación unificada o un mismo medio de acceso).*"

Se entiende que este reporte refiere más a convergencia de productos que a empaquetamiento, y bajo este entendido y basados en el hecho que en ETB la arquitectura de los productos fijos es distinta a la de productos móviles, son plataformas y CRMs diferentes, se tiene que pueden impactar la viabilidad del reporte, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Carrera 8 No 20 – 70 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Código Postal: 110311  
Conmutador: 242 2000

**a.** Se pide unificar la oferta de los productos fijos y móviles en un solo reporte, empaquetando ofertas que por naturaleza no viene empaquetada en ETB.

**b.** Se pide el tráfico de datos fijos que hasta el momento no se tiene de manera técnica viable.

**c.** Según el entendimiento de la mesa de trabajo del 06/04/2021 asociada a la solicitud Radicado CRC No. 2021200336, en la cual se solicitó la misma información del Formato T1.3, no resulta claro bajo las reglas actuales del reporte ¿qué sucede cuando un cliente tiene más de un servicio móvil con más de un servicio fijo, ¿cómo se empaqueta esta información? ¿Qué pasa si al empaquetar los servicios las características de municipio, segmento, etc. son distintas en los dos CRM que maneja nuestra compañía? ¿cómo se unifican los datos? ¿se reportan por aparte?

**2.2.** Así mismo, en los campos de ingresos, según la mesa de trabajo en mención, se solicita que, en los ingresos de voz, datos, tv, voz móvil, datos móviles solo se reporten los ingresos asociados al plan, los adicionales deben reportarse en otros ingresos, esto haría que los ingresos no fueran completamente comparables con los conceptos que se derogaron en el Formato 1.1. Por favor comparar esta definición.

**2.3.** Solicitamos aclaración sobre las reglas y forma de unificar usuarios en el reporte, ya que no contamos con empaquetamiento formal (venta de productos fijos y móviles de manera simultánea).

Según el entendimiento de la mesa de trabajo del 06/04/2021 se indicó que los abonados que se deben reportar son solo los que presentan ingresos en el período de evaluación, situación que no haría comparable el reporte con el 1.3 que se derogó, ya que en este se reportan todos los servicios activos, generen o no ingreso (por ejemplo, líneas prepago, líneas telefónicas públicas, etc.); también bajo este criterio, no queda clara la forma en que se deben reportar clientes que no estén generando ingreso en el período de evaluación, por ejemplo, clientes suspendidos, en proceso de baja, entre otros. Agradecemos por favor confirmar esta definición.

Para exponer las dudas frente a la parametrización de los usuarios colocamos en consideración el siguiente ejemplo:

Carrera 8 No 20 – 70 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
 Código Postal: 110311  
 Conmutador: 242 2000

El usuario Pedro Perez tiene 4 servicios, dos fijos y dos moviles pospago

Usuario	Productos fijos	Productos Moviles		
Pedro perez	FTTH	Linea Fija 1	LTE	Linea Movil 1
	FTTH	Linea Fija 2	LTE	Linea Movil 2

En el antiguo formato 1.2 se reportaba cada linea por separado

Formato 1.2

Pedro Perez	Linea Fija 1
Pedro Perez	Linea Fija 2
Pedro Perez	Linea Movil 1
Pedro Perez	Linea Movil 2

Para el nuevo formato no queda claro como se deberia reportar el abonado, ya que si bien no se vendieron de manera conjunta hay un descuento en los dos productos cuando el cliente tiene servicios fijos y moviles

Formato A. “Empaquetamiento servicios fijos y móviles en modalidad pospago”.

venta, cabe anotar que pasaria a reportarse los 4 servicios en 2 agrupaciones, si el numero fuera impar de los servicios, por ejemplo fueran 3 (2 fijos y 1 movil) se reportaria uno empaquetado (fijo y movil) y uno solo (fijo)

escenario 1

Pedro Perez	FTTH	Linea Fija 1	LTE	Linea Movil 1
Pedro Perez	FTTH	Linea Fija 2	LTE	Linea Movil 2

Escenario 2: Se reportan las 4 lineas por separado

escenario 2

Pedro Perez	Linea Fija 1
Pedro Perez	Linea Fija 2
Pedro Perez	Linea Movil 1
Pedro Perez	Linea Movil 2

Escenario 3: Si las dos lineas fijas y moviles tienen las mismas características (municipio, segmento, estrato, etc) se unifican y se reportan dos veces en cada agrupacion (dos veces en fija y dos veces en movil)

Escenario 3

Pedro Perez	Linea Fija 1	Linea Fija 2
Pedro Perez	Linea Movil 1	Linea Movil 2

**2.4.** Si se entrega un servicio OTT como beneficio promocional sin costo por algunos meses por la contratación de los servicios, ¿se debe relacionar en la casilla 11 como “SI” y en la casilla 22 los ingresos serían cero?

**2.5.** Respecto a este mismo **Formato T.1.3. EMPAQUETAMIENTO SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO**, igualmente señalamos que en el formato mismo se indica lo siguiente: “25. *Trafico Internet Fijo: Corresponde al tráfico en gigabytes generado por el consumo de internet fijo durante el mes del trimestre a reportar y que fue realizado desde accesos que hacen parte del plan tarifario vigente al que se encuentran vinculados los suscriptores que se indican en el campo 16*”.

Al respecto, debemos referir que para lograr una medición de este tipo en la parte fija sería necesario realizar inversiones a nivel de hardware y software que permitan implementar el sistema que posibilite realizar estas mediciones, según la agrupación indicada. Esto implica la consecución de recursos, el proceso de adquisición y el proceso de implementación. Actualmente, sólo se están tomando muestras de algunos puertos en tecnología GPON (10 máximo por tecnología). Cabe resaltar que esta medición, en caso de darse, debería ser en la misma unidad de los planes, ya que en internet fijo no se venden bolsas de capacidad sino velocidades (Mbps). Por todo lo anterior, se sugiere desde el punto de vista técnico que este parámetro no sea incluido en el reporte.

**3. Frente al Formato T1.4:** Surge la inquietud acerca de qué ocurre en el caso que un cliente en la modalidad de prepago móvil adquiera un paquete que tiene una capacidad de internet y que adicionalmente se entrega el beneficio de acceso a alguna aplicación (WA, FB, etc). El ingreso de este paquete debe quedar solo en el concepto de internet móvil o se debe parametrizar algún ingreso para la aplicación, teniendo en cuenta que el cliente no adquirió una aplicación específica, sino que el tráfico a esta se entrega como un beneficio.

**4. Frente al Formato T.1.5:**

**4.1.** ¿Qué ocurre en el escenario que un cliente no haga ninguna recarga o uso del servicio para el período en evaluación?, ¿No se reportaría? Porque si bien no hace uso del servicio durante ese período, está en capacidad técnica de hacerlo porque su cuenta se encuentra activa y sigue estando parametrizado en las plataformas de la empresa.

**4.2.** En cuanto a este mismo Formato, cuando se señala que *“Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada, incluso con servicios OTT (Over The Top), en modalidad prepago,”* resulta pertinente mencionar que los servicios fijos en modalidad Prepago de ETB están referidos únicamente a línea telefónica, en consecuencia, el reporte estaría cerrado únicamente a servicios de voz.

**5.** En relación con los nuevos **Formatos T1.3 y T.1.5.**, en los que se debe reportar el tráfico en gigabytes generado por el consumo de internet fijo, durante el mes del trimestre a reportar sobre los accesos que hacen parte del plan tarifario, se sugiere que ello no sea incluido por las siguientes razones:

**a.** Para poder hacerlo sería necesario adquirir, implementar y poner en producción hardware y software adicional en las redes que permitan determinar el tráfico total por plan. Actualmente, en la red fija de ETB no es posible diferenciar el tráfico total por cada plan.

**b.** En las redes fijas la forma de medición de tráfico está dada en Gbps o Mbps y no en Gigabytes, dado que esta última unidad corresponde a volumen de datos que se consume en planes que tienen bolsas de datos (servicios móviles). En los planes de internet fijo, a diferencia de los de internet móvil, no se venden bolsas de capacidad sino velocidades (ejemplo: 30Mbps, 50Mbps, 100Mbps) y es en esa misma unidad que se podría, eventualmente, medir el tráfico.

**6.** Como comentario general a los **Formatos T.1.4., T1.3 y T1.5**, en lo que atañe a los planes de internet móvil, consideramos que se deben diferenciar los tráficos incluidos en los planes y los tráficos no incluidos como Aplicaciones.

Esta información se debe revisar para validar si es posible esta diferenciación de tráficos con la información disponible en bodega de datos.

**7.** Como comentario general a los **Formatos T.1.4., T1.3 y T1.5**, en lo relativo al tráfico de voz, se tiene que en la red de voz no es posible discriminar el tráfico basado en planes. Los enrutamientos, que corresponden a la fuente principal para el tráfico, no se configuran, ni se pueden configurar por plan/empaquetamiento. Esto aplica tanto al Formato T1.3 como al T1.5.

**8.** Como comentario general a los **Formatos T.1.4., T1.3 y T1.5**, debemos recoger los anteriores comentarios, y señalar que contienen definiciones más amplias que las contenidas en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones -RPU-, y consideramos que a través de estas modificaciones o implementación de Formatos podrían presentarse modificaciones al régimen de calidad en sí mismo, al tiempo que no iría en línea con el propósito de simplificación normativa que se persigue con la propuesta regulatoria, pues se incluirían reportes adicionales con información a un mayor nivel de detalle, y se complejizaría las operaciones y procedimientos de los operadores, al generar la necesidad de desarrollos nuevos, e implicar cambios y posibles costos e incremento de carga operativa.

**9.** En el **artículo 1 del proyecto de resolución** aparece retirada la obligación de reportar en SIUST la medición del EFU dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes; al respecto, se considera importante confirmar si esta medición no se continuará publicando o cuáles serían las condiciones de publicación de esta medición en caso de mantenerse.

**10.** En el **artículo 5 del proyecto de resolución** se establece que los mapas de transporte de fibra óptica se deben enviar de manera trimestral al Min TIC dentro de los diez (10) días siguientes a la terminación de cada trimestre, respecto a lo cual, amablemente se solicita que este plazo sea mayor, ya que se requiere el procesamiento de información al final de cada trimestre, y luego de ello, actualizar el mapa de acuerdo con la información obtenida de las diferentes redes (DWDM, SDH HUEAWEI).

**11.** En cuanto al **Capítulo 2 Reportes de información –FORMATO T 2.5 (ANTES F 2.7)**, se encuentra que este formato cambia su periodicidad mensual a trimestral; sin embargo, como se observa no se especifica el campo correspondiente a trimestre.

**12.** Respecto al **Formato 2.4**, el cual reemplaza el Formato 2.6 (Indicadores de calidad para el servicio de datos fijos), se recomienda mantener la estructura actual del reporte ya que la inclusión de dos parámetros adicionales de medición implica mayor carga operativa. Por lo tanto, se sugiere mantener el reporte de un solo valor para toda la red. Ahora bien, en caso de definirse el nuevo formato, para la medición tanto de VDT como de RET, se solicita amablemente que se detalle cómo se llena el nuevo campo que se incluye “*grupo de reporte*”, y si esto implica algún cambio en la metodología actual de ubicación y distribución de sondas de medición.

**13.** En relación con el **Formato 3.6**, que reemplaza el Formato 3.7, se entiende que el proyecto de resolución cambia la responsabilidad de presentación del mismo. Actualmente, se presenta por parte de aquellos operadores que, como ETB, hacen uso de RAN; sin embargo, con la modificación, se entiende que este reporte ahora sería diligenciado por el operador que provee RAN, de modo que ETB ya no tendría que presentar este formato. Para este punto, amablemente se solicita aclarar y/o confirmar si éste sería el entendimiento correcto.

**14.** Finalmente, sugerimos que las modificaciones que finalmente se materialicen en la resolución fruto de esta propuesta regulatoria, y que se evidencie que lo ameritan, cuenten con un período razonable de transición y de adaptación para los operadores, de cara a prevenir situaciones de presunto incumplimiento, y evitar posibles traumatismos que se puedan presentar, ya que además, es en la operatividad e implementación de las medidas correspondientes el momento en que se pueden advertir las eventualidades, contingencias y novedades que al respecto puedan acontecer.

Esperamos con estos comentarios poder contribuir de manera significativa con la propuesta regulatoria de “*Revisión del régimen de reportes de información*”, que actualmente adelanta la CRC.

Cordialmente,



**LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO**  
**Director de Regulación y Relaciones Institucionales**

Proyectó: Javier David Jiménez Solanilla – Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales  
Revisó: Ludwig Christian Clausen Navarro - Director de Regulación y Relaciones Institucionales