



Bogotá D.C., 17 de noviembre de 2020

Doctor

CARLOS LUGO SILVA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A Bis No. 5 – 53

Edificio Link Siete Setenta Piso 9

La ciudad

Asunto: comentarios Agenda Regulatoria Convergente 2021-2022.

Respetado doctor Lugo,

Una vez revisado y analizado el documento del asunto por parte de Tigo, consideramos que las propuestas regulatorias que emprenda la CRC en el 2021, deben traducirse en regulaciones que apalanquen la recuperación económica del sector y por tanto del país.

Lo anterior, si se tiene en cuenta que tal como lo menciona el documento de propuesta, la crisis económica es una de las peores que ha vivido el mundo y según el Banco Mundial, el “COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial”¹ afectando específicamente a los países en desarrollo: “A raíz de las graves distorsiones a la oferta y la demanda internas, el comercio y las finanzas, se prevé que la actividad económica de las economías avanzadas se contraerá un 7 % en 2020. Se espera que los mercados emergentes y las economías en desarrollo (MEED) se contraigan un 2,5 % este año, su primera contracción como grupo en al menos 60 años.”² En el documento, también se cita una encuesta realizada por el consultor Delta Partners donde entrevistan a ejecutivos de compañías de telecomunicaciones a nivel mundial y que presenta de primera mano los impactos de la pandemia en el sector. Los resultados de la encuesta arrojan que, a nivel mundial, se espera una erosión del ingreso entre el -5 y -10% en el corto y mediano plazo, en la región de américas se espera una contracción del 6% y señalan que algunos servicios requerirían de 18 a 24 meses para volver a los niveles pre COVID-19.³

¹ <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>

² Ibid

³ CRC, Proyecto de Agenda Regulatoria CRC 2021 - 2022



De acuerdo con datos del banco mundial para la región de Latinoamérica, la contracción estimada para 2020 es de 7,2% y para el 2021 se espera un crecimiento del 2,8%. En Colombia para 2020 se estima una contracción de 4,9% y para el 2021 un crecimiento del 3,6%.

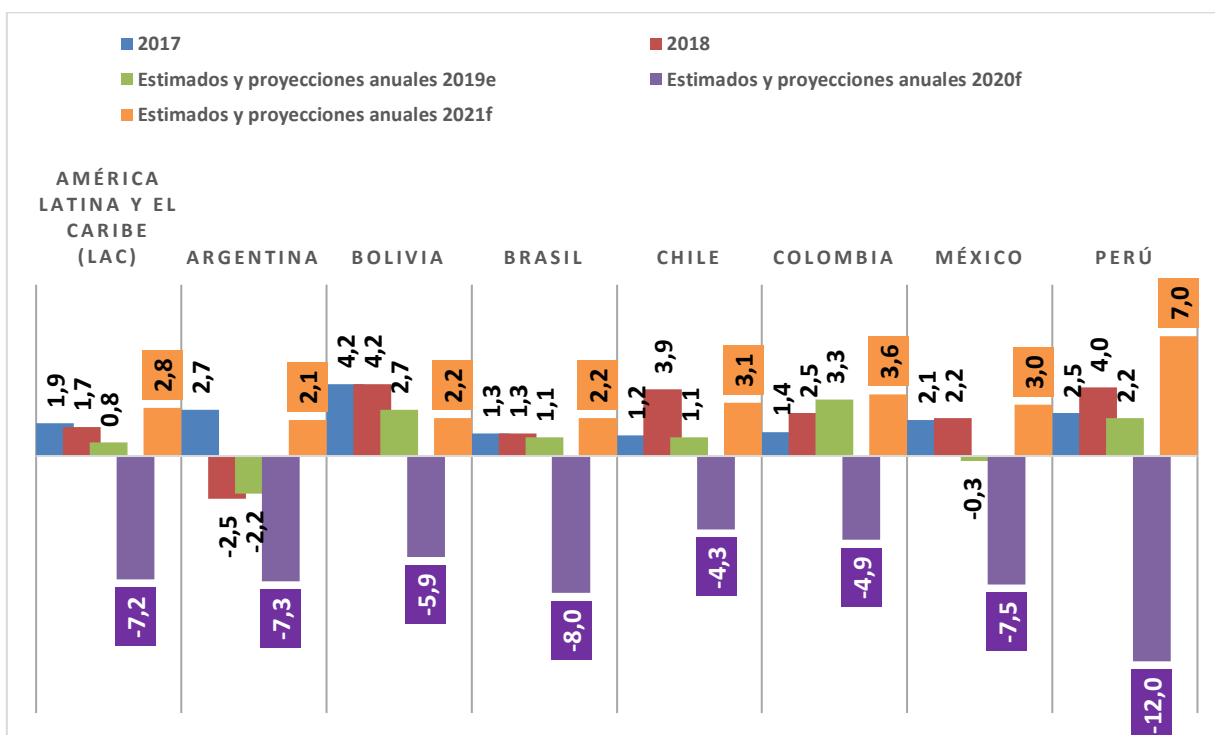


Figura 1. Pronóstico de PIB Latinoamérica (elaboración propia datos banco mundial⁴)

Como se observa, la recuperación económica en Latinoamérica va a ser un proceso lento que podría tomar varios años. En el caso de Colombia una contracción de 4,9% va a requerir de al menos dos años para recuperar el nivel que se tenía previo a la pandemia por lo que consideramos importante que la Agenda incluya los proyectos que más se ajusten a las condiciones actuales, es decir, aquellos que mejoren la productividad del país, que no requieran grandes inversiones por parte de los PRST y que se conviertan en principales apalancadores de la reactivación económica que tanto requerirá el país.

Ahora, si se tiene en cuenta que los ejes estratégicos identificados por la Comisión para la elaboración de la Agenda son: (i) Protección de usuarios y audiencias, (ii) Calidad de Servicio, (iii) Competitividad y Desarrollo Económico, e (iv) Innovación, (v) Explotación de datos y (vi) Pluralismo informativo, llama la atención que para el eje (iii) Competitividad y Desarrollo Económico, falte un plan de acción en cuanto a la revisión de la concentración de

⁴ tomados de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii> (perspectiva regional América Latina y el Caribe)

mercado. Cabe recordar que una de las funciones más importantes de la CRC, es velar por la competitividad en el mercado de telecomunicaciones y claramente hay una deuda grande con el país desde hace ya varios años en este tema, lo cual se debe en gran medida al hecho de que en las agendas regulatorias no se ha incluido este como un tema con actividades definidas y tiempos para ser llevadas a cabo, salta a la vista que la CRC desde el 2017 no ha resuelto el problema de mercado presente, pero a la par ha desarrollado 17 propuestas de regulación general y más de 38 conflictos particulares.

Por lo anterior, consideramos indispensable que se incluya dentro de la Agenda una revisión de las medidas pro-competencia que deben ser aplicadas en el sector para disminuir la concentración del mercado relevante de servicios móviles (voz+datos) y especialmente las que serán aplicadas de manera específica al operador con posición de dominio en este mercado, que como se espera, sea declarado con posición de dominio antes de finalizar el presente año y después de más de tres años de espera de esta definición, así como la revisión del mercado fijo con igual propósito, tema para el cual esperamos la CRC no tarde otros cuatro años

Dicho lo anterior, a continuación, presentamos los comentarios específicos a los proyectos que revisten mayor relevancia dentro del sector.

Comentarios específicos

1. Numeral 4.1.1. Régimen de acceso uso e interconexión.

Comentario

Las modificaciones que se realicen al régimen de acceso, uso e interconexión deben ser realizados tomando en cuenta las condiciones actuales del mercado. Un cambio drástico en las tarifas puede ocasionar un fuerte impacto, y convertirse en una barrera para la recuperación económica del sector.

Reiteramos nuestros comentarios, incluidos en la consulta del árbol del problema, en el sentido de que la imposición de nuevas o excesivas regulaciones en aspectos que no lo requieran y la revisión innecesaria de nuevos mercados, irá en contravía del foco propuesto generando altos costos de transacción y de implementación por parte de los operadores e indefectiblemente afectado a los usuarios. Observamos que la revisión del régimen de acceso, uso e interconexión es importante para la industria en la medida en que la misma se enfoque en definir los términos adecuados de la regulación de las relaciones entre los operadores, para que se dé un uso eficiente y adecuado a las redes desplegadas en el país, y no se limite sólo a proyectar el mercado futuro sin tener en cuenta las situación del mercado

actual cuyas condiciones de competencia se ven distorsionadas y limitadas por la presencia de un operador dominante.

De otro lado, consideramos que el proyecto no puede centrarse en mejorar las condiciones de competencia sólo a través de la entrada de nuevos jugadores, ya que, como ha quedado demostrado con hechos recientes, las condiciones de asimetría favorables a los nuevos entrantes no los han estimulado desplegar infraestructura propia, y por el contrario, ha generado un desestimulo a la inversión de los operadores establecidos que no encuentran rentable realizar nuevos despliegues para que la misma sea usada por un tercero a precios por debajo del costo. Lo anterior, agravado con el hecho de que los entrantes al final caigan en condiciones de inoperancia o reorganización, generando para aquellos que pusieron las redes a su servicio, recursos que serán complejos de recuperar.

Por todo lo anterior, consideramos que las medidas que resulten de esta consulta deberán garantizar que los cargos que los entrantes reconozcan a los establecidos por el uso de sus redes cubran el costo por el uso de la red y adicionalmente prevean mecanismos que garanticen el pago de ese uso por parte del entrante al establecido.

Es importante también que este proyecto aborde la revisión de temas que están impactando negativamente el desarrollo de los negocios mayoristas, como es el caso de los operadores móviles virtuales, cuya regulación actual ha disminuido la tarifas a niveles que hacen que el principio de utilidad razonable sea casi inexistente.

En este mismo sentido, es importante que dentro del régimen actual se implementen modelos de prepago en las relaciones de acceso e interconexión, que eviten la entrada de operadores sin vocación de permanencia, sin un tamaño adecuado y sin solvencia financiera para responder por sus obligaciones de acceso e interconexión, lo que a la postre termina afectando todo el mercado. De igual forma, existe un marcado desequilibrio entre los tiempos y condiciones que se imponen para otorgar el acceso y la interconexión y los tiempos y condiciones que se fijan para permitir las desconexiones de operadores incapaces de cumplir con sus obligaciones financieras y/o que son descuidados en mantener las condiciones técnicas del acceso y/o la interconexión, incrementando con ello el riesgo de defraudación y detrimento para aquellos operadores obligados a otorgar el acceso y la interconexión en un tiempo record, pero que al momento de tener que acudir a la desconexión para proteger su patrimonio, deben surtir un proceso lento y tedioso.

Finalmente, con la llegada de las nuevas tecnologías de la cuarta revolución industrial se espera un crecimiento importante en los próximos años de conexiones IoT o M2M, las cuales son técnicamente diferentes a las conexiones de un usuario convencional de voz y datos móviles para uso personal, lo que obliga a que las redes móviles deban configurarse y ajustarse dependiendo del uso específico que se va a hacer de estas. Recordemos que los

modelos de remuneración tanto a nivel de interconexión como a nivel de RAN y OMV, están diseñados bajo las premisas técnicas de que el uso de las redes móviles será en su mayoría para usuarios móviles de datos a nivel personal. La remuneración no fue calculada para el nuevo y creciente uso de las redes móviles en IoT con conexiones M2M, por lo que los modelos actuales de remuneración no aplican para estos usos diferentes y en ese sentido deben hacerse las previsiones respectivas y específicas en la regulación, so pena de que los operadores incurran en sobre costos, que les impidan una remuneración efectiva del acceso para estos nuevos servicios que están en crecimiento.

2. Numeral 4.1.2. Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017 - Condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional.

Comentario

Como lo hemos manifestado en diferentes escenarios, la regulación relacionada con el RAN fue modificada recientemente a través de la Resolución 5827 de 2019, mediante la cual la CRC modificó nuevamente la estructura de costos de RAN introduciendo un cambio que afecta profundamente la economía de ese mercado, y que des-diseña los planes de negocios que sobre las tarifas de la resolución 5107 de 2019, habían estructurado los operadores de red OMR. En el proceso de comentarios a este proyecto los tres operadores OMR, consideraron que el proyecto tenía un beneficiario único: AVANTEL, que a la postre utilizó este nuevo beneficio regulatorio, pero que no le sirvió para esquivar la reestructuración en la que incurrió en el año 2019.

El problema planteado en el documento de consulta pública está centrado en el cambio de las condiciones que otorga la regulación a los operadores entrantes y no en cambiar las condiciones del servicio de RAN para los operadores establecidos. Los operadores entrantes deberían tener cargos de acceso mayores a los costos de interconexión (modelo de costos LRIC puro), porque actualmente las tarifas basadas en LRIC puro les permite alcanzar una eficiencia en costos de forma inmediata, que ellos mismos no alcanzarían en el corto ni en el largo plazo, por lo que se crea un desincentivo a la inversión y más bien se opta por “parasitar” en las redes de otras firmas, extraer rentas y no realizar inversión. Esto ocasiona que cuando pierden la condición de entrante, como en el caso de Avantel pueden replicar las ofertas de otros operadores ya que su negocio está basado en el RAN y no en su propia infraestructura. Otra medida que se hace necesaria para que los operadores entrantes se vean incentivados a desplegar su propia infraestructura es que se reduzca el tiempo de los beneficios de 5 a 3 años.

La CRC debe tomar medidas correctivas para que no se repita el caso de Avantel, con una deuda superior a los 150.000 millones de pesos a otros operadores, la cual, si bien será

seguramente asumida por su nuevo inversor (WOM), trae consecuencias al mercado, lo vuelve ineficiente y ocasiona pérdidas de beneficio al usuario.

Finalmente, dentro de los escenarios planteados dentro de la pasada consulta pública consideramos que el más conveniente es aquel en que las reglas regulatorias aplicables a la remuneración del acceso a la instalación de RAN para el servicio de voz y datos se mantengan sin modificaciones e insistimos en que el principal problema se presenta en la regulación de operadores entrantes, en la cual no hay suficientes estímulos para que desplieguen su propia infraestructura. Adicionalmente, se reitera, un cambio en la regulación que represente impactos económicos no permitiría que una recuperación económica del sector, recuperación que de acuerdo a los datos del banco mundial no se dará en el corto plazo y una medida de este tipo podría extender aún más el periodo de recuperación.

3. Numeral 4.1.3. Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones.

Comentario

Es importante resaltar la importancia de que en desarrollo de este proyecto, la CRC requerirá información por parte de los PRSTM por lo que resulta importante que la misma se obtenga de **fuentes que no involucren una mayor carga administrativa**, y que por el contrario, se obtenga mediante procesos que actualmente se registren dentro de la base de información regulatoria como lo es la Resolución CRC 5589 de 2019 sobre el modelo de separación contable, más puntualmente de lo reportado en la Tabla 4.1 de esta resolución la cual se refiere a la actividad inversora.

Vemos este observatorio como una oportunidad de crear una herramienta clara e integradora de información y no solo un repositorio de la misma, en la cual su uso se dé conjuntamente con la información que venimos reportando a través del Régimen de Reportes de Información Periódica y otros títulos de la Resolución 5050 de 2016. Este análisis también debería estudiar los reportes que tienen cada una de las entidades estatales para evitar la desagregación y repetición de información en varios repositorios o DashBoard.

4. Numeral 4.1.6 Despliegue de infraestructura – Acreditación de municipios libres de barreras.

Comentario

En este punto, cabe señalar que uno de los factores que dificultan el despliegue de infraestructura son las condiciones restrictivas que contienen los planes de ordenamiento territorial, lo cual dificulta, la llegada del servicio en ciertas zonas del país. Por ello,

consideramos se hace necesario establecer acciones frente a los entes territoriales para impulsar la implementación de las condiciones técnicas que permitan el despliegue de la infraestructura, promoviendo así la conectividad en los diferentes municipios del territorio nacional.

Importante también es en este punto, revisar la efectividad del mecanismo de certificaciones de municipios para eliminar barreras al despliegue de infraestructura. Lo anterior, si se tiene en cuenta que municipios que actualmente cuentan con dicha certificación, continúan presentando altas barreras para la aprobación de licencias de construcción de nuevos sitios. La herramienta de certificación debería ir acompañada de una armonización de los diferentes planes de ordenamiento territorial, así como con la voluntad administrativa de los diferentes entes territoriales que permitan disminuir los tiempos de aprobación para el despliegue.

5. 4.1.8. Implementación de recursos de identificación.

Comentario

Respecto a las consideraciones que se ha manifestado a la resolución 5968 de 2020 expedida por la CRC respecto a los reportes de información, es importante resaltar la labor que ha venido adelantando la CRC en el proceso de simplificación normativa. Sin embargo, la inclusión de cinco nuevas obligaciones en cuanto a reportes de información, está en contravía de este marco dado la ampliación de cargas regulatorias y operativas que esto implica para los PRST. Por lo anterior, solicitamos la revisión de esta Resolución bajo el esquema de simplificación y mejora normativa.

6. Numeral 4.1.9. Revisión de los esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista de Voz Saliente Móvil.

Comentario

Dentro del modelamiento que realice la CRC para la determinación de los costos de remuneración de las redes y especialmente para el servicio de RAN, es importante que se tengan en cuenta las inversiones que se han realizado por parte de los operadores para la modernización de las redes y mayor despliegue de cobertura en el territorio nacional. De igual forma, se debe tener en cuenta que a pesar de que en la actualidad hay gran cantidad de planes de voz ilimitados y planes de datos móvil con grandes volúmenes, estos no implican que los costos de la red sean cercanos a cero.

En este mismo sentido y tal como lo hemos mencionado, para el servicio de RAN la senda no puede seguir disminuyendo indefinidamente, ya que por tratarse de un servicio de acceso (unidireccional) se puede crear asimetrías de tráfico donde el operador de red visitada (PRV) puede terminar subsidiando el tráfico del operador de red origen (PRO). En este sentido, sería importante que la senda de este servicio termine en 2022 y no se haga extensiones a la misma, a partir de dicha fecha la CRC debería dejar en libertad a los operadores de negociar los precios de RAN, en tanto se abra cumplido el fin regulatorio perseguido

Reiteramos que se debe reevaluar los valores de RAN para operadores entrantes al mercado. En la actualidad este valor es igual al de los cargos de interconexión y esto crea un desincentivo para el despliegue de infraestructura tal como se menciona en el numeral anterior, por lo que consideramos, debería buscarse un valor por encima de los costos de interconexión (modelo LRIC puro) que como cita Analysys Mason, en la actualidad no alcanzan a remunerar los costos de red:

“En este punto, cabe realizar un comentario **a la metodología LRIC puro, mencionada en la Resolución nº449, la cual se definió por la Unión Europea para el servicio de acceso – denominado de interconexión en Europa –. Bajo la metodología LRIC puro no se recuperan todos los costos.** Este déficit es pagado por los otros servicios o usuarios. La justificación a tal subsidio cruzado provenía del hecho de ser un servicio de acceso bidireccional y por ello todos los operadores estarían sujetos a la misma desventaja.

En el caso de RAN, la provisión de servicio es claramente unidireccional. **Por ello, a todos los efectos, los operadores incumbentes o sus usuarios, están subsidiando los clientes del operador entrante.** Por este motivo, sería razonable exigir al operador entrante ciertos compromisos, como podrían ser de inversión, para compensar los beneficios obtenidos del mercado.”

7. 4.1.11. Compartición de infraestructura de otros sectores - Fase II.

Comentario

Frente a este punto resulta importante indicar que la Resolución 5890 del 2020 actualizó las condiciones de la compartición de la infraestructura eléctrica con el sector TIC. A su vez, la CRC indica que, se adelantará una segunda fase que consiste en atender de forma integral otros asuntos que afectan la compartición de infraestructura del sector vial, de transporte público o de alumbrado público, entre otros.

En ese sentido, consideramos que la propuesta regulatoria a trabajar en el cuarto trimestre del año 2021, debe contar desde su inicio con la participación activa de los PRSTM, con el fin de que las decisiones que se tomen se basen en el análisis y observaciones de todos los actores involucrados en la compartición de infraestructura del sector que sea objeto de estudio (vial, de transporte público, alumbrado entre otros).

Es también importante revisar que las redes de telecomunicaciones requerirán de nuevas infraestructuras para su despliegue, y mucho más lo harán las nuevas tecnologías. Por lo tanto, es importante que se revisen nuevas opciones disponibles para el despliegue como son los concesionarios de viales a nivel nacional y los sistemas de transporte masivo.

8. 4.2.1. Digitalización del Régimen de Protección a Usuarios.

Comentario

Como consecuencia de la pandemia se ha intensificado el uso de canales digitales y en este sentido el Régimen de Protección a Usuarios debe ir en este sentido. En la actualidad no se trata únicamente de mejorar la calidad del servicio al usuario, sino de brindarle la posibilidad que pueda realizar los trámites a través de medios digitales, que se convierten en el canal principal de contacto en las condiciones actuales y que seguramente permanecerán gran parte del próximo año.

Tal como lo hemos mencionado en el marco del proyecto regulatorio “Digitalización del Régimen de Protección a Usuarios”, reiteramos la importancia de que mediante este tipo de proyectos se busque mejorar la experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y como lo hemos expuesto en las mesas de trabajo adelantadas consideramos que dentro de las alternativas del análisis de impacto normativo planteado por la CRC la adecuada es la alternativa número dos que propone: “Establecer la posibilidad encabeza de los operadores de migrar algunas de sus interacciones a la digitalización”. Siendo partícipes de la transformación del mercado, los PRST seremos pioneros en querer mejorar la experiencia de nuestro cliente.

En este sentido, consideramos se debe dar flexibilidad a los PRST para realizar una implementación paulatina, de tal forma que no represente un gran impacto económico para estos y en donde, tal como lo menciona el documento, cada operador pueda tener un elemento diferenciador en el mercado de acuerdo con sus capacidades.

Adicionalmente, solicitamos se revisen los siguientes puntos que buscan agilizar la digitalización del RPU y dar un mejor servicio a los usuarios:

- La factura debe ser por medios electrónicos, salvo que el usuario pida expresamente que sea por medio físico.
- Consulta del estado de trámite de PQR únicamente por página web.
- Eliminar la obligación de contar con oficinas físicas en las capitales de departamento cuando se tengan canales alternos como el chat, call etc.
- Los envíos de Contrato Único (5151) solo deberían ser por medio electrónico y no físico, con alternativas digitales de consulta.
- Los envíos de Constancias de Instalación (5161) deberían ser solo por medio electrónico o SMS, con alternativas digitales de consulta.
- Flexibilizar la obligación de poner la opción de Quejas dentro de las tres primeras del IVR.
- La respuesta a la PQR será enviada siempre a través de correo electrónico salvo que el usuario decida que sea por medio físico.

También reiteramos algunos comentarios que hemos realizado acerca del régimen en general, acerca de situaciones que se viene presentando y que dificultan los procesos de servicio al usuario de los PRST:

- Se debe establecer normas para que algunos usuarios no hagan un uso abusivo de sus derechos, donde utilizan diferentes acciones para evadir el pago del servicio tales como interponer PQR para justificar su falta de pago, interponer reclamaciones por daños para el mismo fin, no aceptar visitas, entre otras.
- Establecer obligación de entregar la dirección de notificación al momento de radicar una PQR, en caso de no entregarla deberá solicitarla al operador entregando la dirección dónde debe ser enviada. Así mismo, si el usuario a interpuesto PQR no pueda negarse a recibir las respuestas de las PQR.
- Permitir que el operador pueda facturar servicios más de un mes.
- Poner una fecha límite para conservar los consumos de los usuarios. La propuesta podría ser de 6 meses dado que ese término es el que tiene el usuario para presentar quejas relacionadas con la facturación.

Queremos además reiterar y alertar acerca de cómo el incremento en la digitalización de los servicios de telecomunicaciones ha traído como consecuencia desfavorable, el auge de los delitos informáticos, por lo que consideramos necesario revisar con prioridad el marco normativo asociado a prevenir prácticas delictivas que pueden perpetrarse a través de diferentes plataformas, como por ejemplo el phishing y el smishing, que se dan a través de algunos proveedores de contenidos y aplicaciones e integradores. En este sentido, recomendamos se revise y evalúen medidas que, sin entrar a tildarse como una transgresión a la autonomía para la generación de contenidos, si impongan a quienes los generan y/o los integran, un mayor sentido de responsabilidad y control sobre los mismos y, en caso de no

tenerlo, prevean la imposición de medidas oportunas y ejemplarizantes que a la postre, siempre estarán en pro de la protección de los usuarios.

9. 4.2.2. Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados.

Comentario

En relación con este punto, reiteramos nuestra solicitud de eliminar la Base de Datos Positiva. Tal como lo menciona la GSMA⁵, las listas blancas (o positivas) no están diseñadas para el control de hurto y la contribución de los operadores al hurto de terminales, por lo que la responsabilidad de los operadores se debería limitar al mantenimiento de las listas negras sin realizar los bloqueos por duplicados y por no registro. La eliminación de esta base es importante para los operadores porque evitaría cargas operativas actuales, que no han demostrado tener impacto sobre la disminución del hurto de terminales. Esta eliminación haría que el impacto normativo mejorara porque es un costo que no está generando beneficios.

Esta ocasión, en la que se va a **modificar el Decreto Compilatorio 1078 de 2015 (norma original Decreto 1630 de 2011)**, sería la oportunidad idónea para eliminar esta obligación.

De otro lado y como lo hemos manifestado en diferentes escenarios, es importante que se involucre de manera decidida a las autoridades policiales y judiciales para atacar este flagelo de forma integral y con mejores resultados de los hasta ahora logrados; también es importante involucrar a actores como los fabricantes de equipos que puedan contribuir con soluciones como el “Kill Switch” que ha mostrado su efectividad en otros países, evidencia de ello es una disminución en un 50% del robo de terminales, en San Francisco, Estados Unidos, en el periodo comprendido entre 2013 y 2017⁶ con la aplicación el uso de esta medida.

10. Numeral 4.2.3. Medidas de localización de menores de edad.

Comentario

Esta es una de las medidas que va a impactar económicamente a los operadores porque requiere de inversiones y esfuerzos operativos, por lo que previamente habíamos solicitado

⁵ <https://www.gsma.com/latinamerica/es/vision-de-la-gsma-sobre-las-listas-blancas/>

⁶ https://www.theregister.co.uk/2017/07/28/kill_switches_dispatch_phone_thieves/

fuera aplazado este proyecto. Sin embargo, y entendiendo que este proyecto obedece al cumplimiento de una obligación legal prevista en el artículo 50 de la ley 1978 de 2019, solicitamos a la Comisión que otorgue un plazo prudencial para su implementación, el cual creemos, no deber ser inferior a 18 meses. Esto con el fin que los operadores puedan realizar todos los procesos que se requieren como son: apropiación de recursos, procesos de compra y contratación, integración de la solución a la red y pruebas de funcionamiento.

11. Numeral 4.3.2. Medición de calidad como dimensión de la competencia.

Comentario

Aunque esta es una de las actividades que realiza la CRC de forma autónoma, solicitamos que continuemos siendo partícipes de estos procesos de medición de calidad a través de mesas de trabajo o por medio de comentarios a los procesos de contratación. Lo anterior, si se tiene en cuenta que estas medidas son muy importantes para los operadores porque al ser publicadas terminan siendo una regulación de mercado, e influye de manera importante en la opinión de los usuarios, por lo que resulta fundamental participar de forma activa para que se establezcan las mejores condiciones para las dos modalidades que tienen programadas para el 2021: i) la medición de calidad de la experiencia del usuario (QoE), a través de indicadores y métricas objetivas y cuantitativas, y ii) la medición de percepción de la calidad, mediante la realización de encuestas a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

12. 4.3.4. Revisión de las metodologías para la medición de parámetros de calidad de servicios móviles – Fase II.

En el desarrollo del citado proyecto, la CRC identificó problemáticas asociadas a la medición de la calidad del servicio de datos móviles (QoS) a cargo de los PRSTM, respecto de las cuales consideró pertinente adoptar en una primera fase las medidas de corto plazo arriba referidas, y de forma complementaria, revisar de manera integral el Régimen de Calidad de servicios móviles en una segunda fase.

Comentario

La metodología para la medición del servicio de datos móviles tuvo, tal como lo menciona el documento, una primera modificación con la Resolución 6064 de 2020, sin embargo, tal como lo planeó la CRC, es necesario tener una segunda fase que permita hacer cambios más de fondo que se adecuen a las tecnologías actuales y que permita tener una medición que sea más cercana a la percepción del cliente.

La metodología actual con el uso de sondas de medición es sumamente compleja y pretende emular la experiencia de usuario, lo cual no se logra ya que es una medición que es bastante puntual (de un sitio específico y fijo) que, por ser conjunta y simultánea con algunos de los operadores de la industria, incluye puntos en los cuales unos de ellos tienen cobertura normal y los otros tienen poca o ninguna cobertura, por lo que las mediciones no se hacen bajo las mismas condiciones para todos.

Adicionalmente, la metodología no tiene en cuenta el espacio muestral basado en los métodos estadísticos establecidos en las normas ETSI relacionados con intervalos de confianza y márgenes de error, por lo que se vuelve una camisa de fuerza el logro del 100% de las muestras so pena de ser multado. La logística de medición incluye una rotación permanente en los municipios más pequeños que es sumamente compleja y costosa y buscaba hacer una comparación entre las redes, sin embargo, nunca se ha publicado una comparación de estas, lo cual tampoco se podría hacer en la medida que la simultaneidad crea condiciones totalmente disímiles entre todos los operadores.

Por todo lo anterior, sugerimos que se cambie esta metodología utilizando herramientas más modernas (ej herramientas de Crowdsourcing) que reflejen de una mejor forma la experiencia del usuario y que faciliten su logística y operación. Otra posibilidad es eliminar definitivamente este tipo de mediciones y dejar como referencia las mediciones que hace la CRC de experiencia de usuario en campo.

13. Numeral 4.5.1. Revisión del Régimen de Reportes de Información.

Comentario

Es de resaltar el esfuerzo que vienen adelantando la CRC para aplicar los criterios de mejora normativa establecidos en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, adicionado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019 y en desarrollo de la Agenda Regulatoria de esa entidad en donde se incluyó la “Revisión del Régimen de Reportes de Información” el cual contempla la revisión integral de este régimen con enfoque de simplificación, lo cual sin lugar a dudas, traerá beneficios y disminución de la carga administrativa que en la actualidad afrontamos los PRST para dar cumplimiento al gran número de reportes e información que son requeridos por los diferentes órganos regulatorios del sector.

No obstante, queremos llamar la atención de la Comisión en el sentido de que la estrategia de simplificación ha sido tardía, entendiendo en primer lugar, que el proyecto se enmarca bajo un proceso de Análisis de Impacto Normativo y que, bajo ese tratamiento, la consulta ha sido constante a los involucrados dentro de este Régimen de Reportes de Información. Sin embargo, reiteramos la importancia de dar cabida a este proyecto dentro del menor

tiempo posible entendiendo que inicialmente el mismo estaba previsto para el cuarto trimestre de 2020, y con las modificaciones que ha tenido la Agenda el proyecto se espera para el 2Q de 2021.

Reiteramos la importancia de dar un resultado preciso y eficiente bajo los criterios del AIN, pero también la necesidad de simplificar el marco del régimen de reportes de información que presenta, tal como se planteó en el árbol de problema de este proyecto, una desactualización.

14. Numeral 4.5.2. Revisión del régimen de reporte de información para Contenidos Audiovisuales.

Comentario

Al igual que en el numeral anterior creemos que se debe abordar de manera decidida la simplificación normativa y, tal como lo menciona el documento en comento, buscar “diseñar un sistema eficiente de reporte de información que alivie la carga administrativa de los operadores, evite duplicidad y permita la recolección de toda la información que sea necesaria para el ejercicio de las actividades administrativas, respondiendo de esta forma al sentido convergente de la regulación.”

En los anteriores términos, exponemos ante la Comisión nuestros comentarios esperando que los mismos sean analizados, revisados y tenidos en cuenta para la expedición del documento definitivo de la Agenda Regulatoria 2020 – 2021.

Cordialmente,



CARLOS ANDRÉS TÉLLEZ RAMÍREZ

Director de Asuntos Regulatorios, Implementación e Interconexión.

Vicepresidencia de Asuntos Corporativos