



Carrera 7 No 20 - 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal: **Bogotá 110311**
Conmutador: 242 2000
NIT: 899.999 115-8

Bogotá D.C., 1 de agosto de 2014

GAR/0101/2014

CECO: E 0040

Doctor
CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59 A Bis No.5 - 53 Piso, 9
Bogotá

Asunto: *COMENTARIOS AL PROYECTO REGULATORIO "Por la cual se modifican las Resoluciones CRC 3067 de 2011 y 3496 de 2012, y se dictan otras disposiciones"*

Respetado doctor Márquez,

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. - ETB S.A. E.S.P., de manera atenta se permite poner a consideración de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- algunos comentarios en relación con el documento del asunto.

En primer lugar, recibimos con beneplácito la propuesta presentada, debido a que pone en consideración la posibilidad de modificar algunos indicadores de calidad de servicios voz móviles y adicionalmente reconoce algunas prerrogativas para los operadores entrantes que resultan fundamentales, teniendo en cuenta las cargas que la entrada al mercado representa y reconociendo favorablemente que posterior al proceso de subasta para la asignación de permiso de uso de espectro radioeléctrico en las bandas de 4G, todo el sector debería estar alineado y enfocado a garantizar la igualdad entre los competidores y garantizar la libre y mayor competencia entre los operadores establecidos y los pequeños entrantes. Por otro lado, se considera importante revisar el título con el que viene acompañada esta iniciativa regulatoria, puesto que la misma afirma modificar la Resolución 3496 de 2012, olvidando que la resolución 3496 que se refiere a reportes y que por la respectiva deducción se pretende modificar, fue publicada en el año 2011.

Luego de esta pequeña introducción ETB S.A. E.S.P. procede a hacer comentarios particulares de las disposiciones contentivas en la iniciativa regulatoria.



Carrera 7 No 20 - 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia E.T.B.
Código Postal Bogotá 110311
Commutador 242 2000
NIT 899 999 115-8

Así pues, al referirnos de manera particular al artículo 2 de la propuesta objeto de análisis que pretende adicionar los numerales 1.4 a y 1.4 b a la Resolución 3067 de 2011 y que desde el punto de vista de la compañía vale la pena revisar, procedemos a señalar que frente al numeral 1.4 se evidencia que el cumplimiento de esta obligación resulta una carga desproporcionada para los operadores, pues según nuestro entendimiento el hecho de tener acceso a todos los gestores de desempeño de cada proveedor, resulta muy costoso para cualquier PRSTM. Adicionalmente estos perfiles no limitan el acceso a ciertos reportes, sino que el acceso es para todos los que el gestor pueda generar, por tal razón podría tener acceso a información que se considera reserva comercial para la empresa y de permitir tal acceso se hace necesario gestionar el respectivo licenciamiento que generalmente implica costos de operación adicionales, que como es de su conocimiento ya son bastante elevados para el tema de cumplimiento regulatorio.

Al referirnos de manera específica al segundo inciso de la norma propuesta que señala: *"Para efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones de calidad del servicio prestado a los usuarios, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán proveer al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones acceso remoto a sus gestores de desempeño (Operation and Support System - OSS) a través de accesos remotos, Red Privada Virtual -VPN- o Conexión Remota, entre otros, con un perfil de usuario que permita la visualización y la descarga de reportes, alarmas, e información fuente de los diferentes contadores de red que dan origen al cálculo de sus indicadores de calidad, entre otros"*

Resulta claro que esta disposición es altamente peligrosa como resultado del aumento de los riesgos de seguridad que implica el acceso directo y la conectividad a las plataformas de gestión de la operación de la red, es necesario entonces que se describan los recursos y métodos específicos con los cuales se garantizara el manejo confiable y seguro de la información que allí se consulte, así como el manejo de usuarios y contraseñas que permiten ingresar a las plataformas de gestión al interior del ente regulador que minimicen dichos riesgos. Adicionalmente, resultaría imperativo que se especifiquen los parámetros técnicos de conexión que garanticen el tipo de acceso que el regulador tendría sobre los sistemas de gestión y que a su vez, se establezcan las reglas de estandarización para la interpretación de la información contenida en los sistemas de gestión.

Por último se concluiría que en caso de que la CRC mantenga la necesidad de acceso a los sistemas de gestión, se solicita que se anule la obligación de entregar los reportes periódicos actuales, ya que podrían ser consultados en línea, por lo que resultaría desgastante e ineficiente enviar una información a la que se tiene acceso de manera directa.



Carrera 7 No 20 – 09 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETEC
Código Postal Bogotá 110311
Teléfono: 242 2000
NIT: 899 999 115-8

En cuanto al numeral 1.4 b, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. encuentra que en esta disposición podría existir una desigualdad manifiesta entre los operadores establecidos y los entrantes, pues como es de conocimiento de la Comisión la entrada a un nuevo mercado constituye una cantidad de procesos y gestiones que resultan más demorados para los nuevos actores. Por lo cual, al pretender contar con toda la información necesaria para el tema de cobertura, para los operadores establecidos el cumplimiento regulatorio es el producto de una gestión más sencilla en comparación con los entrantes, pues los nuevos operadores hasta ahora entraremos y sabremos cómo se comenzara a prestar el servicio, el resultado de todo el proceso de estabilización y los detalles que el documento precisa, por lo que se propone ampliar el término para cumplir cabalmente con lo exigido o por el contrario teniendo en cuenta que los mapas de cobertura están basados en simulación que utilizan modelos teóricos y suposiciones técnicas y no determinan la cobertura real de un operador, por lo que la obligación examinada puede generar confusión en los usuarios que hagan uso de esta información. Se sugiere entonces, que la CRC convoque a los operadores con el fin de contratar una empresa especialista que desarrolle mediciones de cobertura en campo para todos los operadores y de esta forma se garantice la veracidad, precisión y la confianza en la información requerida.

Al remitirnos al artículo 3 del proyecto regulatorio que pretende modificar el artículo 1.6 de la Resolución 3067 de 2011 y en cuyo parágrafo propuesto estipula:

"Parágrafo. En el caso de la entrada al mercado de nuevos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, la obligación de reporte aplicará luego de un (1) año de haberse iniciado la prestación del servicio."

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. requiere que frente este en particular la CRC nos colabore con una aclaración sobre el punto, debido a que en la asignación de espectro realizada por el Ministerio en la última subasta, se indicó que el plazo para el despliegue y estabilización de la red es de 5 años, consideramos que solo después de este tiempo la red se encontrará en condiciones adecuadas para realizar las mediciones de calidad solicitadas, por lo que un año resultaría un término muy restringido para garantizar el 100% de los datos exigidos y con la totalidad de las especificaciones.

Al remitirnos al artículo 8 del Proyecto regulatorio que pretende modificar el Anexo II de la resolución 3067 de 2011, en la iniciativa objeto de comentarios se pretende exigir tener documentados: la recolección de los datos por proveedor, las versiones de software, los contadores utilizados y su respectiva descripción, las formulas aplicadas por proveedor de



Carrera 7 No 20 - 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Codigo Postal: Bogotá 110311
Conmutador 242 2000
NIT. 899 999 115-8

equipos, identificando como intervienen cada uno de los contadores en el cálculo del indicador, entre otros datos. Este documento debe ser enviado los primeros 15 días de cada mes y el MINTIC aprobará o solicitará modificaciones o precisiones. Desde ETB S.A. E.S.P. se evidencia que esta obligación termina generando una carga adicional para los operadores, pues además de enviar los reportes de manera formal se deben enviar por estos medios alternos propuestos en la iniciativa, sin reconocer además que la información que están requiriendo es absolutamente desproporcionada y ajena como tal a la correcta prestación de los servicios de comunicaciones.

El numeral 7 del Anexo II que también se pretende modificar con el artículo 8 de esta iniciativa incluye: " (...) Adicionalmente, deberán reportarse con periodicidad mensual todas las fallas físicas y/o lógicas que afecten la prestación del servicio por más de 60 minutos a más del 1% de su base total de usuarios.(...)" generando una responsabilidad bastante complicada para los operadores, por lo que ETB invita a la Comisión a revisar y aclarar la forma ¿cómo se considera que se puede llevar a cabo el cumplimiento de esta obligación?. Frente a este numeral, pero en lo referente al 7.3, que se refiere a **Estaciones Base por Ámbito Geográfico** se evidencia que los reportes por indisponibilidad se presentan desagregados de tal manera que generan problemas en la presentación de los reportes, por lo que de manera amable solicitamos revisar los mismos y la posibilidad de unificar los reportes de indisponibilidad.

Por su parte, frente al literal C, referente a los Planes de Mejoramiento, se quisiera entender si efectivamente el Ministerio sea el llamado a aprobar el contenido del plan de mejoramiento y la necesidad de tal aprobación, además de aclarar el objetivo de enviar los soportes por medios tanto virtuales, como físicos teniendo en cuenta que deberíamos estar bajo una política amigable con el medio ambiente, en busca de la eficiencia y la economía de los procesos.

Ahora bien, de cara al literal D del Anexo II que se refiere y adiciona la necesidad de remitir la Información de soporte de muchos de los indicadores definidos, para la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. considera que la información que se solicita, es la que se podría bajar si finalmente se instala el acceso remoto. Sin olvidar que la información podría resultar redundante, si tenemos en cuenta por ejemplo, que nuevamente se exige en este punto, que de ser aprobado el proyecto deberíamos enviar el listado de: cortes en la prestación del servicio para fallas que imposibiliten el establecer comunicaciones entrantes y salientes o de datos, por más de 60 minutos a más del 1% de la base total de usuarios.



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal Bogotá 110311
Conmutador 242 2000
NIT 899 999 115-8

Finalmente nos gustaría que la Comisión de Regulación de Comunicaciones procediera a revisar o tuviera en cuenta el Formato 22 de la Resolución objeto de modificación (Resolución 3067 de 2011) en cuyo anexo 3 establece este reporte en particular que se refiere a la **"DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE LAS COMUNICACIONES DE VOZ A TRAVÉS DE REDES FIJAS."** Lo que se considera desde ETB es que este formato 22 solicita reportar los tiempos medios de Instalación, Reparación y Daños discriminado por municipios ocurridos en los servicios de VOZ que están muy relacionados con los servicios de telefonía tradicional conmutada, sin embargo no considera los temas de voz sobre IP, como ubicuidad de los servicios (Por ejemplo aprovisionar un servicio en Bogotá con numeración nacional diversa: en qué municipio se reportan los daños? en Bogotá o en el municipio de la numeración?), implicaciones técnicas que demandan la instalación de estos servicios sobre canales de datos. No es claro además para este formato la aplicación para servicios que se aprovisionan por contratos que no son adhesión, sino que son negociados con cada cliente.

Con estos comentarios esperamos haber contribuido a la construcción normativa y regulatoria que lleva a cabo juiciosamente la CRC.

Cordial saludo,

PAULA GUERRA TAMARA

Gerente

Gerencia de Asuntos Regulatorios

Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo de Negocio

Elaboró: María Camila Galvis Gómez- Gerencia de Asuntos Regulatorios

Revisó: Iván Mauricio Montenegro- Gerencia de Ingeniería de Redes Móviles

