



Bogotá, D.C., 26 de mayo de 2017

Doctor
GERMAN DARIO ARIAS
Director
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES –CRC-
Calle 59 A Bis No. 5-53 Ed. LINK Siete Sesenta Piso 9
Ciudad

Ref.: Comentarios al proyecto de resolución "Por la cual se modifica el CAPITULO I TITULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016"

Respetado señor Director:

En atención a la publicación realizada en días pasados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, del proyecto de Resolución "Por la cual se modifica el CAPITULO I TITULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016", cordialmente COMCEL S.A. (en adelante COMCEL), presenta para su consideración algunos comentarios que pueden aportar a la discusión que se adelanta, agradeciendo de antemano las consideraciones atendidas a nuestras solicitudes previas en el marco del presente proyecto regulatorio.

COMENTARIOS PARTICULARES AL PROYECTO REGULATORIO.

1.1. Comentarios al artículo 1.- Definición de Zona Satelital.

La modificación propuesta a la definición consagrada en el TITULO I de la Resolución CRC 5050 de 2016, es del siguiente tenor:

"ARTÍCULO 1. Modificar la siguiente definición del TÍTULO I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

"ZONA SATELITAL: Para efectos del reporte de calidad de indicadores en redes móviles, es la Zona conformada por el conjunto de ~~los ámbitos geográficos en los cuales el servicio es prestado exclusivamente por~~ estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no

disponibilidad de otro medio de transporte.1” (Negrilla y cursiva fuera de texto)

Estamos de acuerdo con la modificación propuesta a la definición de Zona Satelital. Sin perjuicio de ello, hacemos un llamado a la CRC para que realice los ajustes necesarios para que el indicador y su metodología de medición guarden correspondencia con el formato mediante el cual se reportan los indicadores regulatorios. En concreto, atendiendo a que el reporte de información está definido a nivel de municipio y tanto la metodología de cálculo como el cumplimiento del indicador de disponibilidad de la zona satelital están definidos a nivel nacional, se debe adaptar el reporte a la metodología vigente.

Finalmente, queremos aprovechar el escenario para invitar a la CRC a revisar los objetivos de calidad que se exigen a los PRSTM mediante la Resolución CRC 5078 de 2016, ya que estos resultan ser más exigentes a los que actualmente tienen acordados los proveedores de conectividad por fibra óptica que han contratado con el gobierno nacional. Por ello, respetuosamente sugerimos revisar la regulación vigente en consideración a las condiciones especiales de las zonas satelitales, con el propósito de generar regulación que incentive la penetración de Internet, el desarrollo económico y social.

1.2. Comentarios al artículo 2.- Ámbito de aplicación.

En los documentos se propone esta redacción para el ámbito de aplicación:

“ARTÍCULO 2. Modificar en lo pertinente el artículo 3° de la Resolución CRC 5078 de 2016, el cual modifica -a partir del 1° de julio de 2017- entre otros el ARTÍCULO 5.1.1.1 de la SECCIÓN 1 CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

“ARTÍCULO 5.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El régimen de calidad definido en el CAPÍTULO I del TÍTULO V aplica para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones –PRST- que presten servicios al público. Este Régimen no es aplicable a los planes corporativos suscritos con medianas o grandes empresas, en los que las características del servicio y de la red, así como la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato, siempre que tal inaplicación sea estipulada

¹ Ver: Proyecto de Resolución *Por la cual se modifica el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016*, pág 2. Consultado el 24 de mayo de 2017 en https://crrcom.gov.co/recursos_user/2017/actividades_regulatorias/calidad_TIC/Proyecto_Resolucion.pdf



expresamente en el respectivo contrato ~~y se especifiquen los elementos de red que soportan la provisión de servicios en el marco de dichos contratos~~. En todo caso, dicha excepción no exime al PRST de reportar los indicadores asociados a los elementos de red utilizados para la prestación del servicio a sus usuarios que hacen parte de los planes corporativos.² (Negrilla fuera de texto)

En efecto, tal y como quedó consignado en el documento soporte, las condiciones actuales contenidas para delimitar el ámbito de aplicación de la Resolución CRC 5078 de 2016, hacen que las exclusiones de clientes con contratos negociados resulte inaplicable, en la medida que condiciona su aplicación a proveer soluciones de infraestructura específicas para cada uno, desconociendo que debe primar el criterio de necesidad del servicio por parte del cliente. Por ello estamos de acuerdo con la modificación propuesta.

Sin embargo, reiteramos los comentarios realizados en relación a reportar los indicadores de los elementos que atienden a los planes corporativos, ya que todos los elementos de red se encuentran reportados en los indicadores de calidad, razón por la cual es innecesaria su desagregación.

1.3. Comentarios al artículo 3.- Afectación del servicio de Telecomunicaciones.

Se propone la siguiente redacción:

ARTÍCULO 3. Modificar en lo pertinente el artículo 6° de la Resolución CRC 5078 de 2016, el cual modifica -a partir del 1° de julio de 2017- entre otros el ARTÍCULO 5.1.6.3 de la SECCIÓN 4 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

“ARTÍCULO 5.1.6.3. AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deberán informar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la ocurrencia de una afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos, SMS u otro tipo de servicio que se curse sobre la red fija o móvil, según corresponda.

Para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de voz y/o

² Ver. Proyecto de Resolución *Por la cual se modifica el CAPITULO I TITULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016*, pág 3. Consultado el 24 de mayo de 2017 en https://crc.com.gov.co/recursos_user/2017/actividades_regulatorias/calidad_TIC/Proyecto_Resolucion.pdf

datos a través de ubicaciones móviles, se considerará afectación del servicio, cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes), no se curse tráfico de voz o datos por más de 60 minutos en el horario comprendido entre las 4 am a 11 pm.

Para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de datos a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, se considerará afectación del servicio, cuando no se curse tráfico de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso de la red.

Con ocasión de una afectación del servicio, en los términos definidos en el presente artículo, el PRST deberá informar de su ocurrencia al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro de las dos (2) horas siguientes a su detección.

Adicionalmente, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la detección de la afectación, el PRST deberá entregar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, una versión ampliada del reporte, relacionando en detalle:

- (i) Las causas de la falla que generó la afectación del servicio.
- (ii) El tiempo de afectación de la prestación y/o funcionalidad del servicio.
- (iii) La descripción del comportamiento del tráfico del servicio que presentó la falla que generó la afectación del servicio, durante la semana de la ocurrencia de ésta.
- (iv) Las acciones correctivas adelantadas para atender la falla que generó la afectación, y
- (v) Cualquier otra información que requiera el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación, el PRST deberá entregar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente, el cual deberá diseñarse de acuerdo con la tipificación de que trata el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS.

El reporte inicial, el reporte ampliado y el plan de mejora, deberán ser remitidos a través de las cuentas colombiatic@mintic.gov.co y vigilanciaycontrol@mintic.gov.co, dando cumplimiento a los

formatos que para tal fin establezca el citado Ministerio.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones verificará: i) que la falla que generó a afectación del servicio no haya sido originada por causa atribuible al PRST, ii) que la entrega del plan de mejora cumpla los plazos establecidos en la regulación, y iii) que el plan de mejora sea ejecutado conforme a lo diseñado y planeado por el PRST.

PARÁGRAFO. Quedarán exentas de la verificación de cumplimiento todas aquellas afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, que se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero, lo cual no exime al PRST de realizar el respectivo reporte al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones³.” (Negrilla fuera de texto)

Frente al texto publicado, proponemos que se considere “afectación del servicio” **para servicios móviles**, aquel evento que se presente en un municipio y/o localidad (en donde aplica), en el que no se curse tráfico de voz o datos por más de 60 minutos para municipios de zona 1 y 240 minutos para municipios de zona 2, en el horario comprendido entre las 4 am a 11 pm. Esto es, cuando exista una falla que afecte a los elementos de red que permiten el acceso al servicio en un municipio o una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes).

Para servicios fijos y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, proponemos que se considere “afectación del servicio” el evento en el cual no se curse tráfico⁴ de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso⁵ de la red, en el horario comprendido entre las 4 am a 11 pm.

Como consecuencia de lo expuesto, proponemos la siguiente redacción:

“ARTÍCULO 5.1.6.3. AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deberán informar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la ocurrencia de una afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos, SMS u otro tipo de servicio que se curse sobre la red fija o móvil,

³ Ver: Proyecto de Resolución *Por la cual se modifica el CAPITULO I TITULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016*, pág 3 y 4. Consultado el 24 de mayo de 2017 en https://crc.com.gov.co/recursos_user/2017/actividades_regulatorias/calidad_TIC/Proyecto_Resolucion.pdf

⁴ Ibidem.

⁵ Para efectos de la presente Resolución se entiende “nodo de acceso” como los elementos de acceso relacionados para el indicador de disponibilidad (CMTS y OLTS).

según corresponda.

Para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de voz y/o datos a través de ubicaciones móviles, se considerará afectación del servicio, cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes), no se curse tráfico⁶ de voz o datos por más de 60 minutos para zona 1 y 240 minutos para zona 2, en el horario comprendido entre las 4 am a 11 pm.

Para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de datos a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, se considerará afectación del servicio, cuando no se curse tráfico⁷ de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso⁸ de la red, en el horario comprendido entre las 4 am a 11 pm.

Con ocasión de una afectación del servicio, en los términos definidos en el presente artículo, el PRST deberá informar de su ocurrencia al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro de las dos (2) horas siguientes a su detección.

Adicionalmente, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la detección de la afectación, el PRST deberá entregar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, una versión ampliada del reporte, relacionando en detalle:

- 1. Las causas de la falla que generó la afectación del servicio.*
- 2. Tiempo de afectación de la prestación y/o funcionalidad del servicio.*
- 3. Descripción del comportamiento del tráfico del servicio que presentó la falla que generó la afectación del servicio, durante la semana de la ocurrencia de ésta.*
- 4. Acciones correctivas adelantadas para atender la falla que generó la afectación, y*
- 5. Cualquier otra información que requiera el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*

Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la

⁶ Para efectos de la presente Resolución se entiende "no se curse tráfico" cuando exista una falla que afecte a los elementos de red que permiten el acceso al servicio en un municipio o una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes).

⁷ Ibidem.

afectación, el PRST deberá entregar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente, el cual deberá diseñarse de acuerdo con la tipificación de que trata el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS.

El reporte inicial, el reporte ampliado y el plan de mejora, deberán ser remitidos a través de las cuentas colombiatic@mintic.gov.co y vigilanciaycontrol@mintic.gov.co, dando cumplimiento a los formatos que para tal fin establezca el citado Ministerio.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones verificará: i) que la falla que generó a afectación del servicio no haya sido originada por causa atribuible al PRST, ii) que la entrega del plan de mejora cumpla los plazos establecidos en la regulación, y iii) que el plan de mejora sea ejecutado conforme a lo diseñado y planeado por el PRST.

PARÁGRAFO. Quedarán exentas de la verificación de cumplimiento todas aquellas afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, que se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero, lo cual no exime al PRST de realizar el respectivo reporte al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”

1.4. Comentarios al artículo 4.- Modificar en lo pertinente el artículo 9 de la Resolución CRC 5078 de 2016, el cual modifica -a partir del 1° de julio de 2017- entre otros los numerales B.2.2 y C de la Parte 1 del ANEXO 5.1-A “CONDICIONES DE CALIDAD PARA SERVICIOS MÓVILES” del TÍTULO DE ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Debido a que las llamadas recibidas por procesos de handover hacen parte del total de llamadas que obtuvieron asignación de canal de tráfico, la definición del Total de Llamadas completadas con éxito que incluye la propuesta resulta redundante, por lo tanto se propone la siguiente redacción simplificada:

“Total de llamadas completadas con éxito: Es el número total de llamadas que son completadas en el sector 3G, obtenido como la suma de las llamadas que obtuvieron asignación de canal de tráfico.”

1.5. Comentarios al artículo 5.- Modificar en lo pertinente el artículo 9° de la Resolución CRC 5078 de 2016, el cual modifica -a partir del 1° de julio de 2017- entre otros el numeral A del ANEXO 5.2-A "CONDICIONES DE DISPONIBILIDAD" del TÍTULO DE ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016.

"(...) "ANEXO 5.2-A CONDICIONES DE DISPONIBILIDAD A. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y REPORTE La disponibilidad es el porcentaje de tiempo, en relación con un determinado periodo de observación, en que un elemento de red permanece en condiciones operacionales de cursar tráfico de manera ininterrumpida. De la medición se excluyen los casos fortuitos, fuerza mayor, hecho de un tercero o hecho atribuible exclusivamente al usuario, las mediciones los siguientes días atípicos de tráfico: 24, 25 y 31 de diciembre, 1° de enero, día de la madre, día del padre, día del amor y la amistad, y las horas en que se adelanten eventos de mantenimiento programados siempre y cuando estos últimos hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios (De acuerdo con lo establecido en el CAPÍTULO 1 TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016). Para cada uno de los elementos de la red central y de la red de acceso, se deberá medir y reportar de manera mensual el total de minutos en que el elemento presentó indisponibilidad. Para aquellos elementos de red central o red de acceso que no tienen minutos de indisponibilidad se deberá reportar un valor de cero minutos. El resultado del porcentaje de disponibilidad acumulado para cada mes será reportado teniendo en cuenta una precisión de dos cifras decimales." (Negrilla fuera de texto)

Frente a este particular, es pertinente informar a la CRC que actualmente, COMCEL atiende en promedio 8000 mantenimientos programados al mes con algunos picos de 16.100 cambios en algunos meses, los cuales en su gran mayoría no son consecuencia de fallas de servicio, sino que se programan para garantizar que no presente ningún evento de indisponibilidad y para garantizar la expansión de la red.

En la Resolución CRC 5111 de 2017, artículo 2.1.10.6 establece que dichos mantenimientos programados deben tener la autorización previa de la CRC, disposición que no fue sometida a comentarios por parte del regulador para manifestar los impactos que la misma genera, de cara a la ejecución de este tipo de mantenimientos.

En virtud de tal disposición y de la propuesta regulatoria en comento, la autorización de la CRC genera un cuello de botella en la realización de todos los mantenimientos programados, por cuanto



para poder garantizar los niveles de eficiencia actuales, se requiere como mínimo de una aprobación en línea por parte del regulador para poder realizar dichos mantenimientos.

Así las cosas, solicitamos ajustar mediante la presente propuesta regulatoria el artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5111 de 2017, eliminando la autorización previa de la CRC, sobre todas los mantenimientos programados.

1.6. Comentarios adicionales.

Teniendo en cuenta que las modificaciones propuestas por la Comisión al Régimen de Calidad solicitamos a la CRC un plazo de implementación dado que las mismas implican cambios en las definiciones bajo las cuales se deben realizar los desarrollos de software necesarios en nuestros sistemas de información y las adaptaciones a los procesos operacionales de gestión de la red.

Así las cosas, cordialmente solicitamos un plazo adicional para las disposiciones contenidas en la presente propuesta de tres (3) meses adicionales una vez expedido el acto administrativo.

Con lo anterior dejamos sentados nuestros comentarios, esperando que los mismos puedan aportar al proceso que adelanta la CRC.

Cordial saludo,



SANTIAGO PARDO FAJARDO

Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales