

Bogotá D.C., 5 de agosto de 2016

22016230020706

Doctor

GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC

Calle 59 A bis No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, Piso 9.

Bogotá D.C.

E.S.M.

ASUNTO: Comentarios a la propuesta regulatoria "*Por la cual se define el Régimen de Calidad para los servicios de telecomunicaciones*"

Respetado Doctor:

Estando dentro del plazo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, para remitir comentarios sobre la propuesta regulatoria del asunto, publicada el 15 de junio del año en curso, por medio de la presente comunicación remitimos nuestros comentarios y observaciones a la misma, en los términos que siguen:

1. El artículo 2.2. del proyecto regulatorio, establece:

"ARTÍCULO 2.2. APLICACIÓN DE USUARIO PARA MEDICIÓN DE SERVICIOS DE DATOS. *Los proveedores de servicios de datos fijos y móviles deberán tener disponible en todo momento y de manera destacada en la página principal de su sitio Web, el acceso a una aplicación gratuita, por medio de la cual el usuario pueda verificar la velocidad efectiva provista tanto para envío como para descarga de información, así como la latencia de la conexión, la cual entregará al usuario un reporte indicando al menos:*

- *Dirección IP origen.*
- *Velocidad de descarga (download) y velocidad de carga (upload) en Kbps.*
- *Latencia en milisegundos.*
- *Fecha y hora de la consulta.*

La aplicación utilizada en la verificación puede ser desarrollada directamente por el proveedor, o se puede hacer uso de servicios de prueba comúnmente utilizados a nivel internacional, y deberá estar habilitada en la página Web de cada operador, en una sección con la identificación "MEDICIÓN DE SERVICIOS DE DATOS".

PARÁGRAFO. *De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, los proveedores de servicios de acceso a Internet deberán mantener pública en su página Web toda la información relativa a las características del acceso a*

Internet ofrecido, su velocidad, calidad del servicio, diferenciando entre las conexiones nacionales e internacionales, así como la naturaleza y garantías del servicio. Para el efecto, dichos proveedores deberán medir separadamente la calidad de las conexiones nacionales e internacionales y presentar la información correspondiente en la página Web, en los términos del presente artículo.”

Observaciones: El parágrafo de este artículo, establece que se deben medir las características del acceso a Internet, tales como su velocidad y calidad del servicio diferenciando entre las conexiones nacionales e internacionales. La normatividad vigente establece la obligación de tener un medidor cerca a las salidas internacionales, pero no se realizan mediciones en instalaciones de terceros. Instalar equipos y alquilar espacios en estas nuevas ubicaciones, generará costos adicionales que no parecen estar justificados, dado que el DOCUMENTO SOPORTE que sustenta el proyecto regulatorio, muestra una consistente disminución en las quejas asociadas a fallas y velocidad.

Esta misma solicitud de múltiples puntos de medición se enuncia en el Anexo II Condiciones de calidad para servicios fijos, en la Parte 2, literal A.1 Arquitectura de las pruebas, donde además se hacen extensivas las mediciones a equipos ubicados en los IXP (actualmente NAP Colombia).

De acuerdo con lo anterior, se solicita a la CRC revisar este aspecto y mantener la disposición como se encuentra en la regulación actual.

2. El artículo 3.7 del proyecto regulatorio, prescribe lo siguiente:

"ARTÍCULO 3.7. OBLIGACIÓN DE ACCESO A LOS GESTORES DE DESEMPEÑO (OSS), SISTEMAS DE GESTIÓN Y/O HERRAMIENTAS DE LOS PRSTM. Los PRSTM deberán permitir al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el acceso directo a sus OSS y/o sus sistemas de gestión y/o herramientas que almacenan los contadores de red y/o alarmas de los diferentes proveedores de equipos, y poner a su disposición la documentación técnica generada por los fabricantes de equipos en donde se pueda detallar la operación del OSS frente a su módulo de reporte de información y/o la descripción y significado de los contadores de red. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dispondrá de las acciones necesarias para garantizar la confidencialidad de la información obtenida a partir de esta medida, la cual deberá ser espejo de la que repose en el sistema de almacenamiento estadístico centralizado de cada uno de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles.”

Observación: Como se observa, este artículo prescribe la obligación de acceso a los gestores de desempeño (OSS), sistemas de gestión y/o herramientas de los PRSTM. En tal sentido, establece que se debe garantizar el acceso al MINTIC a las herramientas mencionadas. Estos accesos involucran un costos para los PSRTM, ya que hay que montar una o más VPN (elementos licenciados) e instalar clientes de los gestores (algunos también licenciados), en los equipos que determine el MINTIC. El proyecto de resolución no especifica cuántos accesos requieren y tampoco quién es el responsable de capacitar a los usuarios de estas herramientas.

En tal sentido, solicitamos a la CRC aclarar cuál sería el número de accesos requerido y quién o quiénes serían los responsables de asumir los costos de capacitación a los usuarios que se requiera. En caso de que dichos costos sean a cargo del PRSTM, se colita eliminar este requerimiento.

3. En cuanto al artículo 5.3, el proyecto regulatorio indica lo siguiente:

"ARTÍCULO 5.3. REPORTE DE INTERRUPCIÓN EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. *Cuando se origine una falla física o lógica que afecte por más de 60 minutos la prestación y/o funcionalidad de uno o más servicios de telecomunicaciones, a más del 1% de la base total de usuarios del servicio afectado, por causa de cualquier elemento de red de acceso, red central, equipos de transporte o elementos intermedios físicos y/o lógicos, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán informar dentro de los cinco (5) días siguientes al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones las causas de la falla y el tiempo de afectación de la prestación y/o funcionalidad del servicio, a través del correo vigilanciaycontrol@mintic.gov.co. En todo caso, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá solicitar información adicional a ser reportada."*

Observación: De acuerdo con los reportes de la CRC contenidos en el Documento Soporte del proyecto regulatorio, muestran que la cantidad de PQRS asociadas a fallas es decreciente. Dado lo anterior y como quiera que los PRSTM están mostrando una mejora en su desempeño, como lo evidencia la disminución de PQRS, este procedimiento adicional, que genera nuevos procesos y requiere más recursos en los PRSTM, se muestra innecesario. Por lo anterior, solicitamos a la CRC eliminar este requerimiento del nuevo régimen de calidad o en su defecto, explicar cuál es la situación real que motiva una disposición en este sentido.

4. Anexo II – Condiciones de Calidad Para Servicios Fijos

El Anexo II Condiciones de calidad para servicios fijos, en la Parte 2 – Indicadores de Calidad para el Servicio de Datos, literal C -Valor Objetivo de Calidad, indica que el retardo nacional debe ser máximo de 15ms en un solo sentido.

Al respecto, es importante mencionar a la CRC que en contratos con SLA exigentes, los PRSTM proporcionan valores comprometidos de RTT de 40ms, esto es un retardo en un solo sentido de 20ms, por lo cual no es proporcional lo que se está exigiendo en este parámetro para usuarios masivos. Garantizar estos valores conlleva nuevas inversiones en infraestructura, para un valor que muy posiblemente el usuario final no perciba, dada la naturaleza de las aplicaciones de uso más común. De hecho, la cantidad de quejas asociadas a "Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a Internet" es una proporción baja respecto al total de quejas, según lo expone la Tabla No. 1 del Documento Soporte. Esto evidencia que actualmente no representa un problema que deba ser monitoreado de una manera tan exigente.

Por último, en relación con el cambio propuesto del nombre de "Retardo en un sentido" a solo "Retardo", nos permitimos presentar la siguiente observación: sin bien se especifica

que se mantiene la medición en un solo sentido, lo usual en el sector, cuando se habla de retardo, es que se considere el RTT (Round Trip Time) y puede llevar a reclamaciones infundadas. Para suscriptores normales que ejecuten un ping desde sus computadores, el valor que arroja es el RTT y pueden dispararse los reclamos porque no se cumple el valor estipulado en el proyecto regulatorio.

Por lo anterior, solicitamos mantener la denominación de "retardo" como se encuentra en el régimen actual.

Por último y como recomendación general a la CRC frente a los factores para la medición de calidad, sugerimos que se incluyan aspectos relacionados con la facturación y el servicio al cliente, como factores a tener en cuenta para la verificación de la calidad del servicio, ya que en nuestro concepto, este no debe limitarse solamente a los temas técnicos, sino que debería ser más integral la revisión correspondiente.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Jorge Alberto Díaz Gómez", written over the typed name and company information.

JORGE ALBERTO DÍAZ GÓMEZ
Representante Legal Suplente
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.