

Bogotá D.C., 05 de Agosto de 2016

Doctor
GERMAN DARIO ARIAS
Director Ejecutivo
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES
La Ciudad

Asunto: Comentarios al proyecto de resolución “Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones”

Apreciado doctor Arias:

Desde la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT, reconocemos la importante labor que la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC ha venido realizando en aras de velar por una mejor calidad en la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y con ello promover la competencia dentro del sector.

Teniendo en cuenta lo anterior, y atendiendo la amable invitación que se hace para presentar comentarios al proyecto de resolución “Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones”, a continuación nos permitimos presentar algunas observaciones al mismo.

I. Comentarios generales al proyecto

Desde la Cámara se ha identificado que la Comisión, en cumplimiento de las directrices dadas por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico – OCDE quien recomendó en su informe sobre políticas y regulación de telecomunicaciones en Colombia, que toda decisión regulatoria debía estar plenamente sustentada de manera clara en el problema que se pretendía resolver; realizó un estudio sobre la calidad de los servicios prestados a través de redes fijas y móviles, en el cual se verificó que existe mayor satisfacción por parte del usuario que recibe el servicio.

Destacamos que la Comisión dentro del documento soporte, indicó que los servicios prestados a través de redes fijas¹, son los que cuentan con mayor satisfacción por parte de los usuarios. En virtud de esto consideramos que el presente documento establece cargas desproporcionadas para los servicios

¹ Documento Soporte. Revisión del Régimen de Calidad de Telecomunicaciones. Junio 2016. Página. 104.

prestados a través de redes fijas en particular se aleja de la intención que pretende alcanzar.

Por otra parte, en cuanto a los servicios móviles y en relación con la propuesta de indicadores de calidad que se hace para el Servicio Suplementario de Datos no Estructurado – USSD, encontramos que tanto en el documento soporte como en la parte considerativa de la propuesta de regulación, la Comisión toma como referencia el informe realizado por la Superintendencia Financiera, que versa sobre operaciones monetarias y no monetarias, y que por tanto aplica únicamente para las Entidades Financieras y Aseguradoras, por ser estas sujetos vigilados de la misma; por tanto dicho informe no debería ser usado como sustento para la adopción o definición de políticas públicas aplicables a los PRSTM.

Adicionalmente, la Comisión no ha tenido en cuenta que el servicio de conexión de Banca Móvil no es prestado por los PRSTM y que por el contrario son prestados directamente por las mismas Entidades Financieras o Aseguradoras, pues son estas quienes cuentan con la infraestructura, propia o subcontratada con terceros diferentes a los PRSTM, para gestionar este tipo de mensajes, limitando con esto la participación del PRSTM a ser un mero intermediario en el transporte de la información a través de sus redes móviles.

Así pues, nos permitimos aclarar que si bien los PRSTM cuentan con la infraestructura y las plataformas para el envío de mensajería USSD, las mismas no son usadas con fines comerciales, sino con el propósito de facilitar la interacción del operador con el usuario.

Igualmente creemos que la propuesta de la Comisión de establecer umbrales de valor objetivo para los indicadores de voz en redes móviles, en función de la fase de mercado en la cual se encuentra cada una de las redes; será inaplicable a corto plazo, ya que según lo indicado por la GSMA los umbrales propuestos para 2G podrán ser cumplidos únicamente hasta el 2020. Por ello respetuosamente solicitamos que para los efectos de asegurar la aplicación en un mediano y largo plazo del proyecto de resolución, dichos umbrales sean aumentados al menos en un 40%. Esto permitirá que los operadores utilicen sus recursos humanos, técnicos y financieros para la ampliación de redes con la última tecnología disponible en el mercado.

II. Comentarios específicos al proyecto

Comentarios al artículo 1.1 del proyecto

“Artículo 1.1. Ámbito de aplicación. El régimen de calidad definido en esta resolución aplica para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones – PRST – que presten servicio al público.

Este Régimen es aplicable a los planes corporativos salvo cuando las partes – el operador y el cliente – negocien las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas. En estos casos, se podrán establecer disposiciones que se aparten de este Régimen, siempre que tales excepciones específicas sean expresamente aceptadas por el usuario en el contrato. En todo lo no excluido expresamente, se aplicarán las disposiciones de la presente Resolución. No se podrá pactar la exclusión general a este Régimen.”

Consideramos que lo establecido por el citado artículo constituye un cambio sustancial frente a lo contenido en la Resolución 3067 de 2011 “Por la cual se definen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones” toda vez que pretende equiparar los parámetros de medición de la calidad del servicio prestado a las empresas con el servicio prestado a las personas naturales. Lo anterior, estaría generando unas obligaciones innecesarias para los operadores de servicios de telecomunicaciones dedicados, entre otros, a la prestación del servicio en el segmento corporativo, que no sólo interfieren con el derecho de libre negociación entre las partes, sino que también podría tornar compleja la relación entre los usuarios y la autoridad, en aquellos casos en que se llegara a establecer, dentro de los contratos, la aplicación de varios regímenes jurídicos, haciendo con ello a varias autoridades competentes y generando así inseguridad jurídica.

Adicional a lo anterior, consideramos importante manifestar que los operadores de servicios de telecomunicaciones que prestan servicio en el segmento empresarial, se encuentran sometidos a los “Acuerdos de Niveles de Servicio”, entre otros, pactados por mutuo acuerdo entre el cliente y el operador, en el cual, por ejemplo, este último se compromete a otorgar al cliente créditos ante la indisponibilidad del servicio prestado.

En ese orden de ideas, respetuosamente solicitamos a la Comisión la reconsideración del ámbito de aplicación del Proyecto en mención, de tal manera que se excluya de su aplicación al segmento corporativo, teniendo en cuenta los argumentos expresados anteriormente.

En virtud de lo anterior, ponemos a consideración la siguiente redacción de texto.

“Artículo 1.1. Ámbito de aplicación. El régimen de calidad definido en esta resolución aplica para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones – PRST – que presten servicio al público.

Este Régimen no es aplicable a los planes corporativos en los que salvo cuando las partes – el operador y el cliente – negocien las características del servicio y, de la red, y la totalidad así como de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato. En estos

~~casos, se podrán establecer disposiciones que se aparten de este Régimen, siempre que tales excepciones específicas sean expresamente aceptadas por el usuario en el contrato. En todo lo no excluido expresamente, se aplicarán las disposiciones de la presente Resolución. No se podrá pactar la exclusión general a este Régimen."~~

Comentarios al artículo 1.2 del proyecto

"Artículo 1.2. Objeto. La presente resolución establece los requisitos de calidad aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, y las condiciones de evaluación respecto de la calidad percibida por el usuario"

Consideramos que el análisis y adopción de medidas para cumplir el fin último de la propuesta regulatoria, debería estar encaminada a conocer las medidas objetivas y medibles de calidad del servicio. Por esta razón, respetuosamente solicitamos hacer la precisión dentro del texto propuesto.

Comentarios al artículo 1.3 del proyecto

"Artículo 1.3. Definiciones. Para efectos de la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones:

(...)"

En aras de brindarle mayor claridad y precisión al texto de la norma, hemos evidenciado que a lo largo del documento se hace referencia a la "Zona Satelital"², respetuosamente solicitamos que se incluya la definición dada por la Comisión, en relación a la misma, contenida en la propuesta de resolución de reportes, publicada en el marco del Proyecto de Revisión del Régimen de Calidad de Servicios TIC.

Comentarios al artículo 1.5 del proyecto

"Artículo 1.5. Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario. La CRC realizará mediciones comparativas de calidad (benchmarking) para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de las redes móviles y redes fijas, orientadas a reflejar la experiencia desde el punto de vista de los usuarios, con el objeto de propender por el mejoramiento del servicio y entregar al usuario información sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones contratados. La metodología aplicable a la realización de dichas mediciones y los indicadores de calidad que serán medidos se encuentran definidos en la Parte 2 del Anexo V de la presente resolución."

² **Comisión de Regulación de Comunicaciones.** Definición **"Zona Satelital"**. Estará conformada por los ámbitos geográficos en los cuales el servicio prestado exclusivamente por estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de ubicación y de no disponibilidad de otro medio de transporte (...)"

Con el fin de evitar incurrir en incertidumbres a la hora de aplicar la normativa, amablemente solicitamos a la Comisión que se defina, con anterioridad a la expedición de la norma, en conjunto con los Operadores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones aspectos tales como: i) metodología; ii) especificaciones técnicas de los equipos de medición que la Comisión debería adquirir y utilizar; y iii) las condiciones técnicas del tercero que realizaría dichas mediciones, entre otros aspectos.

Comentarios al artículo 3.2 del proyecto

“Artículo 3.2. Indicaciones de calidad para servicios de mensajes de texto. (SMS). Los PRST deberán medir y reportar los siguientes indicadores de calidad para el servicio de SMS:

(...)

3.2.3. Porcentaje de mensajes cortos de texto entregados en un tiempo menor a 20 segundos.

Los procedimientos para medición y cálculo, y los valores objetivo para los indicadores asociados al servicio de SMS provisto a través de redes móviles, están consignadas en la Parte II del Anexo I de la presente resolución.”

Amablemente solicitamos a la Comisión tener en cuenta el Boletín Trimestral del Sector TIC, publicado en el mes de Julio del año en curso por ésta autoridad, en el cual se informa que el uso de SMS ha disminuido considerablemente, razón por la cual solicitamos se elimine la medición de 20 segundos dentro del numeral 3.2.3.

Comentarios al artículo 3.3 del proyecto

“Artículo 3.3. Indicadores de Calidad para Servicios de USSD. Los PRSTM deberán medir y reportar los siguientes indicadores de calidad para los servicios de USSD:

(...)

Los procedimientos para medición y cálculo y los valores objetivo para los indicadores asociados al servicio de USSD provisto a través de redes móviles, están consignados en la Parte 3 del Anexo I de la presente resolución.”

Como bien se expresó en lo comentarios generales el servicios no es prestado por los Operadores de Redes y Servicios de Telefonía Móvil con fines comerciales. Por el contrario, las plataformas de gestión de mensajería USSD de los PRSTM, es usada como mecanismo para facilitar la interacción con sus propios usuarios. Por esta razón, amablemente solicitamos la eliminación del citado artículo dentro del documento.

Comentarios a los artículos 3.5 al 3.9 del proyecto

“Artículo 3.5. Documentación del Sistema de Medición de Indicadores. Los PRSTM deben mantener documentado el sistema de medida (recolección de datos) utilizado para la generación de los indicadores de calidad definidos en el artículo 3.1, el artículo 3.2, el artículo 3.3 y el artículo 3.4 identificando de manera precisa los diferentes proveedores de equipos, las versiones de software, los contenedores utilizados con su respectiva descripción, las fórmulas aplicables por cada proveedor de equipos. El documento, con la información citada, deberá ser remitido durante los primeros quince días de cada mes al Ministerio de TIC a través de los correos electrónicos colombiatic@mintic.gov.co y vigilanciaycontrol@mintic.gov.co, u otro que dicho Ministerio disponga, quien aprobará o solicitará modificaciones o precisiones respecto de su contenido.

Artículo 3.6. Conservación de Contadores de Red. Los PRSTM deberán disponer de las condiciones necesarias para que la información de los contadores utilizados para el cálculo de los indicadores de calidad, así como también los indicadores calculados a partir de dichos contadores, sean conservados en una base de datos alterna de almacenamiento por un periodo mínimo de seis (6) meses posteriores al reporte periódico de los indicadores de calidad definidos en la presente resolución, de acuerdo al formato que para el efecto defina la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Artículo 3.7. Obligaciones de acceso a los gestores de desempeño (OSS), sistemas de gestión y/o herramienta 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 almacenen 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.

(...)

Artículo 3.8. Condiciones para el acceso a los OSS, sistemas de gestión y/o herramientas de los PRSTM. Para el acceso a los OSS, y/o sistemas de gestión y/o herramientas que almacenan los contadores de red y/o alarmas, los PRSTM deberán habilitar los perfiles de usuarios definidos por el Ministerio de TIC, brindando todo el soporte operacional (Red Privada Virtual – VPN – o Conexión Remota, entre otros). Dichos perfiles deberán estar habilitados ininterrumpidamente las 24 horas del día, todos los días del año, de acuerdo con el funcionamiento estándar de los sistemas de almacenamiento.

(...)

Artículo 3.9. Almacenamiento de información de los OSS, sistemas de gestión y/o herramientas de los PRSTM. El PRSTM, deberá almacenar y mantener, por periodos

no inferiores a un mes completo y cinco (5) días hábiles más, para cada uno de los meses de cada año, la información fuente de los OSS y/o sistemas de gestión y/o herramientas que almacenan los contadores de red y/o alarmas, que es accedida por el Ministerio de TIC. La información almacenada podrá ser objeto de verificación directa sobre el gestor que almacene los contadores de desempeño de red por parte de la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de TIC.

(...)"

Consideramos que las obligaciones allí descritas, de acceso de información, demandan para cada una de las empresas, la entrega y revelación de información sensible que hace parte del funcionamiento interno de cada una de estas, y que en consecuencia si no tiene un manejo adecuado, podría llegar a afectar de manera negativa la competencia dentro del mercado.

Teniendo en cuenta lo anterior, respetuosamente solicitamos que sea eliminado del texto, y de cada uno de los artículos, que se refieran a la solicitud expresa de revelación de dicha información.

En línea con lo anterior, sugerimos que dicha información, que contiene información del funcionamiento interno de las empresas y por tanto información sensible, sea verificada dentro del marco de las auditorías realizadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro de las instalaciones de cada una de estas.

Comentarios al artículo 4.4. del proyecto

***"Artículo 4.4. Divulgación de cobertura de servicios fijos.** Los PRST deberán poner a disposición del público mapas de cobertura en donde se divulgue información relevante para los servicios que se provean en cada ámbito geográfico, los cuales podrán ser consultados en su página web por parte de cualquier interesado, habilitando para ello una sección con identificación "INFORMACION DE COBERTURA" la cual debe contener en un texto introductorio, las condiciones de utilización de la herramienta, la última fecha de actualización, la escala de distancia y el mapa correspondiente. Los mapas de contorno de cobertura deberán ser generados haciendo uso de modelos digitales de terreno que tengan una resolución mínima de 30 metros en la zona urbana y 50 metros en la zona rural.*

(...)"

Teniendo en cuenta que la información allí solicitada, podría llegar a revelar información detallada y confidencial de cada una de las compañías y que por tanto se constituye en información sensible y confidencial, amablemente solicitamos a la Comisión la eliminación del presente artículo. Dicha solicitud se hace en virtud de que la obligación allí contenida no sólo implicaría la revelación de información

sensible y confidencial por parte de las compañías, así como también implica una alta inversión a realizar por parte de las empresas para que se dé una efectiva implementación de los mapas de cobertura con el nivel de detalle que se exige.

Comentarios a los artículos 5.1 y 5.2. del proyecto

“Artículo 5.1. Indicadores de disponibilidad de elementos de red central. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán medir y reportar mensualmente, el tiempo de indisponibilidad y los porcentajes de disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes elementos de su red central:

(...)

Artículo 5.2. Indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán medir y reportar mensualmente, el tiempo de indisponibilidad y los porcentajes de disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes elementos de su red de acceso.

(...)”

En relación con lo establecido por las citadas disposiciones, consideramos que la medición de los indicadores debería recaer sobre la disponibilidad del servicio y no sobre los elementos de red móvil, como lo propone el proyecto. Lo anterior, debido a que el propósito del indicador es la de establecer objetivamente la disponibilidad del servicio en las diferentes redes que se encuentran en el mercado.

Comentarios al Anexo I del proyecto

“Anexo I. Condiciones de calidad para los servicios móviles.

Todos los indicadores para los servicios de telecomunicaciones serán medidos considerando los siguientes aspectos generales.

(...)”

Con respecto a lo establecido en los indicadores de calidad para los servicios de voz móvil del presente Anexo, a través del cual se establecen categorías y clasificaciones de municipios y departamento según su número de población y divisiones administrativas establecidas por la Contaduría General de la Nación, entre otros; amablemente le solicitamos a la Comisión la reconsideración de la clasificación ofrecida de capitales y municipios con el fin de que aquellos clasificados en la categoría 1 y 2 especial, hagan parte de la zona 1 y aquellos de categoría 3 y 4 hagan parte de la zona 2.

Lo anterior, debido a que en las áreas rurales de los municipios clasificados 3 y 4 existe una alta concentración de Estaciones Base.

Comentarios al Anexo II del proyecto de resolución

“Anexo II. Condiciones de Calidad para Servicios Fijos.

Parte 2. Indicadores de Calidad para el Servicio de Datos.

(...)

C. Valor objetivo de calidad.

Para efectos del cumplimiento trimestral de los objetivos de calidad para los indicadores definidos en los numerales B.1. y B.2. de la Parte 3 del presente Anexo, se establecen los siguientes valores:

VTD NACIONAL	RET NACIONAL
Velocidades Mínimas (más bajas) de carga y descarga relacionadas con la Oferta Comercial	15 milisegundos

(...)”

Los valores allí expresados no corresponden a las velocidades promedio reales presentadas por el mercado dentro del país, ni por las expuestas por la Comisión en la figura 15 del Documento Soporte, por ello consideramos que debe tenerse en cuenta que la gran mayoría de empresas operadoras contratan servicios de transporte con terceros y que la dinámica de este tipo de negocios establece unos índices de calidad estándar para todos aquellos agentes que contraten este tipo de servicios.

En virtud de lo anterior, amablemente solicitamos que no se fije un valor de velocidad o que en su defecto sea ajustado con base en las velocidades promedio reales, presentadas en el país por parte de los operadores que ofrecen el servicio de transporte, dependiendo a la tecnología de acceso utilizada.

Comentarios al Anexo V del proyecto de resolución

“Anexo V. Mediciones en Campo de Parámetros de Calidad

(...)

Parte 2. Mediciones comparativas de calidad para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes móviles realizadas por terceros.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones podrá realizar mediciones comparativas de calidad (benchmarking) para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes móviles y redes fijas. Las mediciones serán realizadas teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

(...)

- ***Mediciones en redes fijas***

Las mediciones deberán ser realizadas mediante la instalación de sondas en los módems ubicados en los puntos de los clientes que han suscrito contrato con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, y las cuales permitan conocer la experiencia real del usuario y la calidad del servicio de internet fijo.

Las mediciones se harán sobre una muestra de al menos seis (6) ciudades, así:

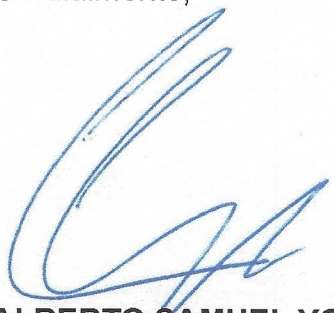
(...)”

Finalmente, consideramos importante que la Comisión determine los modelos de medición que va a utilizar para realizar las mediciones. Esto con el fin de que los operadores tenga la oportunidad de conocerlos con anterioridad y previo a la implementación de la norma, y con ello poder enviar sus comentarios al respecto.

Esperando haber contribuido con nuestros aportes de manera positiva, quedamos atentos a resolver cualquier inquietud o solicitud de información adicional que usted o su equipo de trabajo considere pertinente.

Me suscribo de usted con sentimientos de consideración y aprecio.

Cordialmente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'AS' or 'AY', is written over the name and title of the signatory.

ALBERTO SAMUEL YOHAI
Presidente Ejecutivo
Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT