

Bogota D.C., 26 de mayo de 2017

GRRSE- 0544-2017

Doctor

GERMAN DARÍO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9 Edificio LINK Siete Sesenta
3198300

Bogotá D.C.

Asunto: *COMENTARIOS AL PROYECTO REGULATORIO “Por el cual se modifica el CAPITULO I TITULO V de la Resolución 5050 de 2016”*

Respetado doctor Arias,

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 es importante llamar la atención en que para la compañía fue sorpresiva la publicación de iniciativa de modificación al nuevo Régimen de Calidad teniendo en cuenta además todas las discusiones que se adelantaron al interior del sector para finalmente concluir con la expedición de las resoluciones 5078 y 5079 de la CRC. No obstante, recibimos de manera favorable la propuesta de modificar puntos que no eran totalmente claros en la norma vigente.

Por otro lado al remitirnos en particular a la iniciativa objeto de comentarios resulta relevante revisar lo señalado en el artículo 2 de la misma que pretende modificar el artículo 5.1.1.1. el cual quedaría así: “(...) *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 expresamente en el respectivo contrato.*”

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.”

Se recibe con beneplácito esta modificación pues pretende eliminar un pedazo del artículo de la Resolución 5078 que manifestaba que deberían incluirse en el contrato “*los elementos de red que soportan la provisión de los servicios en el marco de dichos contratos*”, es así como para ETB es compleja dicha separación pues en la

actualidad los mismos elementos de red que soportan los servicios masivos, soportan los corporativos, al menos para el caso de móviles. En el caso de los servicios fijos, si bien hay elementos de red acondicionadas de manera independiente para servicios corporativos, por temas de cliente, de producto, de ANS y de servicios muchos, por no decir la mayoría de los mismos, son usados de manera conjunta tanto para servicios masivos y corporativos, razón por la cual los elementos a reportar son los mismos y separarlos generaría ineficiencias a nivel de su prestación.

Ahora bien, alrededor de este análisis se desprende la necesidad de aclarar que hoy se reportan de manera general los elementos que aprovisionan tanto servicios masivos como corporativos sin hacer la diferenciación señalada, por los puntos ya mencionados, también por que las plantillas de los reportes hoy no lo incluyen.

Ahora bien en lo que tiene que ver con el artículo 3 de la iniciativa que modifica el artículo 5.1.6.3 de la sección 4 del CAPITULO 1 TITULO V de la Resolución 5050 de 2016, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá celebra tal ajuste y considera de la mayor importancia aprobar esta modificación, pues la Resolución 5078 de 2017 en este punto en particular diferencia de manera un poco confusa el procedimiento a seguir al presentarse una afectación de los servicios fijos y móviles, pues define procesos diferentes dependiendo el segmento del mercado al que se refiere, no lo hace de la manera más sencilla, ni práctica. Con esta iniciativa se unificarían los tiempos y los informes que se deben presentar a la Dirección de Vigilancia y Control del MINTIC. Siendo así se concluye que los procedimientos a seguir luego de una afectación de datos fijos (más de 60 minutos en un nodo de acceso) y de servicios de voz y datos móviles (municipio o localidad de más de 500.000 habitantes, sin servicio por más de 60 minutos, entre el horario comprendido entre 4am y 11pm), se enviara un reporte inicial 2 horas siguientes a su detección, luego el reporte ampliado a las 5 horas de la detección y un plan de mejora a las 15 días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación. Siendo así, la descripción previa genera una unificación de los procesos y una mayor claridad a la hora de definir los procedimientos internos de la compañía y el respectivo cumplimiento regulatorio.

Con relación a lo anterior, ETB S.A. E.S.P. pone a su consideración la inclusión en este punto en particular del manejo que se le debería dar a las ventanas de mantenimiento, tanto programadas como de urgencia, las cuales en razón a la operación generaran indisponibilidad del servicio, situaciones que para la comisión deberían ser tenidas en cuenta en este régimen, pues si bien no son fallas en sí mismas pero si pueden generar indisponibilidades del servicio. Cabe resaltar que si bien en la actualidad se trata de informarle al usuario y a las autoridades competentes (cuando aplica) sería muy favorable que quedaran los tiempos, manejos, notificaciones, etc. definidas regulatoriamente en el régimen de calidad recientemente expedido. Lo anterior generaría seguridad jurídica y beneficios para los usuarios de los servicios contratados y una mayor información tanto para los usuarios como para las entidades competentes, sobre todo para eventos de ventanas de urgencia.

En lo que tiene que ver con el artículo 4, ETB no tiene comentarios adicionales teniendo en cuenta que se refiere a indicadores de calidad para servicios móviles en 3G, lo cual no nos impacta teniendo en cuenta que para voz y datos en 3G somos operadores móviles virtuales.

Finalmente para los artículos 5 y 6 de la iniciativa, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. se permite llamar la atención en que se había echado de menos estas exclusiones en las mediciones de indisponibilidad, puesto que esta era una condición que había sido reconocida en las mesas de trabajo y desde la Resolución 3067 de 2011. En tal razón, ETB considera favorable, necesario, justo y equitativo que se excluyan las mediciones de los días “atípicos” y los relacionados con mantenimientos programados, siempre que se le informe al usuario al menos con 3 días calendario de anticipación. Lo que si continua fuera del control normativo y técnico es el tema de las ventanas de mantenimiento urgentes o sorpresivas que no permiten al operador hacer el procedimiento señalado en la regulación vigente y previamente descrita.

En conclusión, para ETB resultan favorables las modificaciones propuestas, teniendo en cuenta las claridades presentadas a lo largo del documento y se ponen en consideración algunas observaciones ya mencionadas.

Esperamos que los comentarios sean anteriores útiles y sirvan de apoyo para la mejor gestión regulatoria.

Cordial saludo,



PAULA GUERRA

Gerente

**Gerencia de Regulación y Responsabilidad Social Empresarial
Secretaría General.**

Elaboró: María Camila Galvis Gómez- Gerencia de Regulación y Responsabilidad Social Empresarial
Revisó: Nestor Carvajal- Gerencia de Planeación y Gestión de proyectos
Luis Eduardo Cordero- Gerencia de Ingeniería y Redes LTE

