

Bogotá, 26 de mayo de 2017

Señores
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Ciudad

Asunto: Comentarios al proyecto de resolución para incluir algunas precisiones en el nuevo Régimen de Calidad de Servicios TIC

Estando dentro del plazo fijado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones ("CRC"), para la remisión de comentarios respecto a Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016", nos permitimos presentar el siguiente comentario respecto al artículo 5° del proyecto:

"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, así:

"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."

Teniendo en cuenta que mediante el Anexo 5.2.A se deben reportar los indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso contemplados en el artículo 5.1.6.2. de la Resolución 5078 de 2016, amablemente solicitamos se incluya en la modificación de este anexo la metodología de determinación de la indisponibilidad del servicio (indisponibilidad técnica vs indisponibilidad registrada por reclamos del cliente o monitoreo proactivo de nuestros grupos operativos, a través de la gestión de incidentes) con la finalidad que haya claridad en el reporte de los indicadores.

Lo anterior, por cuanto en la Resolución 5078 de 2016 solo se incluye una fórmula de medición de indisponibilidad técnica y para efectos de medición de indisponibilidad consideramos importante incluir además el concepto de indisponibilidad y la metodología de su medición.

Quedamos atentos para profundizar en los temas aquí expuestos y agradecemos nuevamente el espacio de participación brindado con la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Esperamos con optimismo que nuestros comentarios sean tenidos en cuenta.

Cordial saludo,


Germán García Salazar
Representante Legal