



Bogotá, D.C., 5 de agosto de 2016

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

CRC	
Radicación :	*201632867*
Fecha :	05/08/2016 3:45:40 P. M.
Remitente :	CLARO
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN QUE ESTABLECE EL NUEVO REGIMEN DE CALIDAD.-

Ref: Comentarios al proyecto de resolución que establece el Nuevo Régimen de Calidad de Servicios TIC

Respetado señor Director:

TELMEX COLOMBIA S.A., en su calidad de concesionario de servicios fijos de telecomunicaciones, se permite hacer los siguientes comentarios al proyecto de la referencia:

A. COMENTARIOS GENERALES:

En primer lugar, TELMEX reconoce el esfuerzo de la Comisión en tratar de actualizar el Régimen de Calidad de los servicios de telecomunicaciones a las nuevas realidades del sector, tanto de las redes como de los usuarios. No obstante, aunque la misma Comisión indicó en el documento soporte que los usuarios de los servicios fijos son los que poseen mayor grado de satisfacción¹, preocupa que por medio del presente proyecto, la CRC extrapola obligaciones de los servicios móviles a los servicios fijos (Planes de Mejora Disponibilidad de Elementos y Mapas de Cobertura) sin una rigurosa justificación técnica, generando cargas adicionales para los PRST que finalmente no contribuyen con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios en beneficio de los usuarios.

B. COMENTARIOS PARTICULARES PROYECTO DE RESOLUCIÓN "Por la cual se define el Régimen de Calidad para los servicios de telecomunicaciones":

1. Artículo 1.1 - Ámbito de Aplicación:

De manera respetuosa solicitamos a la CRC excluir de la prestación del presente régimen a los

¹ CRC. Documento Soporte - Revisión del Régimen de Calidad de Telecomunicaciones. Regulación de Infraestructura. Junio de 2016. Pág. 104.



contratos que se celebren bajo planes corporativos y/o empresariales, en los que se hayan negociado las condiciones técnicas, económicas y jurídicas en consideración a que:

- Uno de los aspectos fundamentales que normalmente se tiene en cuenta en dichas negociaciones son los Acuerdos de Nivel de Servicio que se establecen para la prestación del mismo.
- Los clientes corporativos y/o empresariales tienen capacidad de negociación suficiente frente a las empresas de telecomunicaciones, de manera que sus derechos no se van a ver disminuidos, y mucho menos vulnerados en lo referente a temas de calidad de la prestación del servicio.
- Las negociaciones que se realizan entre la empresa de telecomunicaciones, y los usuarios corporativos y/o empresariales, no necesariamente involucran un acuerdo particular en todos los aspectos de la relación contractual; precisamente, la libertad de negociación también implica no negociar algunos aspectos particulares cuando las partes así lo acuerdan.
- Para efectos prácticos, tanto para el cliente corporativo como para las autoridades que tienen competencia en materia contractual, es importante que el contrato tenga un único régimen jurídico aplicable, ya que esto podría llevar al absurdo de que un contrato en el que no se haya negociado una cláusula que nada tiene que ver con calidad, se le aplique el régimen objeto a comentarios, aun cuando las partes hayan negociado las condiciones técnicas, económicas y jurídicas.
- Asimismo se generaría incertidumbre al usuario para determinar frente a cuál Autoridad acudir, cuál régimen que le aplica si el contrato o la regulación de la CRC. La Autoridad tendría que revisar una a una las cláusulas, y si se negociaron o no para saber si es competente. Esto entorpecería el ejercicio de los derechos del usuario, y volvería muy compleja su relación contractual.

Así las cosas, solicitamos a la CRC modificar el Ámbito de Aplicación de la siguiente manera

“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 servicios 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~~

dp



~~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".~~

2. Artículo 1.5 – Mediciones de Calidad desde la experiencia del usuario:

"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 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".

Bajo este entendido, las mediciones en su totalidad las realizará la CRC, y así la Comisión es la única responsables de la instalación de las sondas en los módems ubicados en los puntos de los clientes, según lo propuesto en la parte 2 del Anexo V. No obstante, TELMEX tienen las siguientes observaciones:

- ✓ Es necesario conocer el modelo de medición propuesto para las mediciones de campo del servicio de Internet tratado en este punto, y así poder enviar comentarios sobre este aspecto de la propuesta regulatoria.
- ✓ Desde el punto de vista técnico, no tiene sentido colocar una sonda en la conexión de un cliente real ya que esta va hacer uso del canal y por ende va a afectar la experiencia del usuario en cuestión.

3. Artículo 4.2- Indicadores de calidad para servicios de datos fijos:

• Retardo en un sentido (Ret):

No obstante la CRC indica en el documento soporte que este indicador dejará de llamarse "retardo en un sentido", y se definirá únicamente como "retardo", en el proyecto de Resolución se referencia como "Retardo un sentido", por lo que manifestamos que el nombre de "Retardo en un sentido" no es consistente con la metodología que define la prueba ida y vuelta.

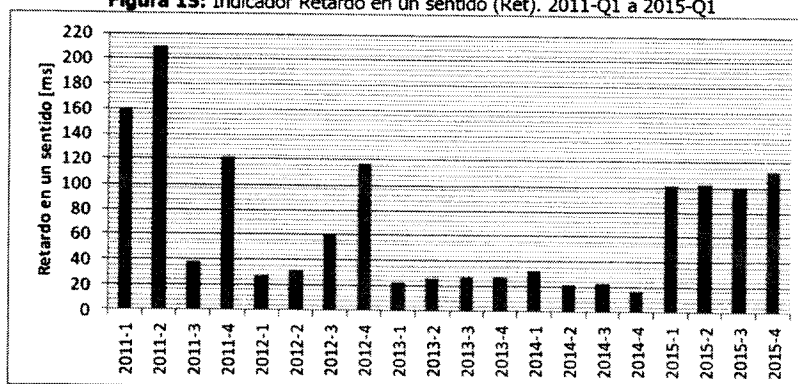
Frente al "valor objetivo de calidad" definido en la Parte 2 el Anexo II. Condiciones de calidad para servicios fijos, definido por la CRC así:



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

Es de manifestar que esta meta no corresponde a las velocidades promedio reales presentadas en el país, tal y como la misma Comisión referenció en el documento soporte del proyecto en discusión, en donde encontró que "en promedio, se tienen respuestas que van desde los 200 milisegundos hasta los 200 milisegundos aproximadamente, y se aprecia una tendencia estable en 100 milisegundos aproximadamente, para los periodos de reporte más recientes"

Figura 15: Indicador Retardo en un sentido (Ret). 2011-Q1 a 2015-Q1



Fuente: CRC a partir de datos de reporte asociados al Formato 19 de la Resolución CRC 3496 de 2011

Por lo que se le sugiere a la CRC replantear dicha meta, considerando la realidad de las redes de las empresas prestadoras del servicio de Internet Fijo en el país.

De otra parte, consideramos que el retardo nacional debe especificarse de acuerdo a la tecnología de acceso dado que soluciones por diferentes medios o tecnologías darán valores diferentes de retardo.

4. Artículo 4.3 - Definición de procedimiento para medir la congestión en redes de servicio de acceso a internet prestado a través de ubicaciones fijas.

En primer lugar, es de señalar que la CRC en ningún momento presenta un análisis de la necesidad de realizar dicha medición.

Respecto a la definición de la metodología única de medición, TELMEX reconoce la importancia de la



decisión de la CRC de realizar mesas de trabajo, no obstante es necesario que previo a la decisión de la definición de la metodología, los PRST puedan conocer el borrador de propuesta final para poder remitir los respectivos comentarios. Así mismo, los cambios o ajustes a dicha metodología deberá observar el principio del debido proceso y de publicidad.

5. Artículo 4.4 - Divulgación de cobertura de servicios fijos

El mapa de cobertura a detalle, implica la entrega de información comercial y técnica que es sensible y confidencial del funcionamiento interno de la empresa. En este sentido es bienvenida la obligación de informar de manera general la cobertura como se realiza a la fecha, o bajo demanda pero bajo consultas individualizadas.

De otra parte se solicita a la CRC revisar el párrafo 2 del artículo 4.4 ya que hace referencia a PRSTM:

Para el acceso a esta sección "MAPAS DE COBERTURA", se debe disponer de un enlace en el menú principal o un espacio (banner) de mínimo 200 pixeles de ancho por 100 pixeles de alto en la página de inicio (home). Una vez habilitada esta información el PRSTM deberá realizar la divulgación de la misma a través de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica).

6. Artículos 5.1 - 5.2 Indicadores de disponibilidad de elementos de Red Central y de Red de Acceso y Artículo 5.3. - Reporte de interrupción en servicios de telecomunicaciones.

TELMEX reitera su preocupación frente al establecimiento de obligaciones por parte de la CRC sin una rigurosa justificación técnica, lo que conlleva a la generación de cargas adicionales para los PRST y que finalmente no contribuyen con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios en beneficio de los usuarios.

Ahora bien en el caso de que la Comisión mantenga dicha obligación, es necesario excluir las interrupciones en las cuales los PRST no tiene responsabilidad, tales como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, mantenimientos preventivo y mantenimientos correctivo de emergencia. Y en el caso de los indicadores de disponibilidad de los elementos de red central y de acceso, es necesario excluir aquellos casos donde no se vea afectada la prestación del servicio al usuario final.

7. Artículo 7.6- Vigencia y derogatorias

4



Se solicita a la CRC incluir en las derogatorias los Anexos de la Resolución CRC 3067, para que no se presenten confusiones en la metodología aplicar para la medición de indicadores.

8. Anexo II - Condiciones de calidad para servicios fijos

Parte 2. Indicadores de Calidad para servicios de datos:

A. Metodología de medición y reporte

En la subsección de Arquitectura de las pruebas, numeral A.1.3.a, la Comisión propone que uno de los puntos de medición sea el IXP Nacional, que para el caso Colombia es el NAP, frente a lo cual la se debe garantizar la disposición de un Speed Test por parte de NAP Colombia, que ofrezca las condiciones de neutralidad para todos los ISP.

En el numeral A.1.3.b de la subsección de Arquitectura de las pruebas, para el segmento internacional, tanto en definición de herramientas comerciales como en la medición de las páginas web, TELMEX solicita la eliminación de dicha medición ya que la condiciones de dichas pruebas están sujetas a condiciones de red de las cuales no tiene control cada ISP, y por lo tanto se sugiere a la CRC que la medición se pueda realizar con una herramienta ubicada en el punto de conexión a la red Internacional.

Ahora bien, en lo referente a las páginas mencionadas por la CRC, en el marco de neutralidad de red, no realizar acotación alguna a páginas específicas sino a funciones de video o redes sociales por mencionar algunos tipos de contenido.

En el numeral A.1.5 de la subsección de Arquitectura de las pruebas, es necesario que la Comisión especifique que aplica para las pruebas de descarga y carga de un archivo pero no para mediciones de experiencia, dado que para el usuario el contenido local mejora su retardo y por ende su experiencia. También es de precisar, que no se puede asegurar que en la ruta del tráfico de pruebas no intervienen elementos intermedios como caches.

En la subsección de Realización de las pruebas, numeral A.2.5 consideramos que el archivo de pruebas debe ser del doble pero para la velocidad del plan de subida dado que la asimetría en algunas redes normalmente implica un canal de uplink menor al canal de downlink.

B. Indicadores:



Se solicita a la Comisión mantener la definición de Retardo de la Resolución 3067 de 2011, teniendo en cuenta que la definición de Retardo propuesta en la sección B1 de la parte 2 del Anexo II es imprecisa. Respecto al valor objetivo del RET, reiteramos lo expresado frente a la imposibilidad lograr este valor.

9. Anexo V. Mediciones de Campo de parámetros de calidad

Reiteramos la solicitud de indicar los algoritmos que se utilizarán para las mediciones comparativas de calidad, también las condiciones en las que se realizarán dichas pruebas, por ejemplo una condición fundamental implica que la prueba se realice sin que se estén efectuando usos diferentes al canal por parte del cliente de pruebas.

C. COMENTARIOS PARTICULARES PROYECTO DE RESOLUCIÓN "Por la cual se modifica la Resolución CRC 3496 de 2011":

ARTÍCULO 1. Modificar los Formatos 19, 20, 21, 23, 24, 25 y 26 de la Resolución CRC 3496 de 2011.

FORMATO 19. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS FIJOS

Para el segmento hogares en TELMEX se usa Tecnología HFC con Equipos Terminales de Acceso CMTS, sin embargo puede llegar a presentarse el caso de que estos equipos tengan variantes diferentes entre ellos, así en un mismo municipio puede llegar a tener varios equipos, por lo que se le solicita a la Comisión mantener el reporte como está definido actualmente, en donde se solicita tecnología sin variante.

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

Quedo atento a cualquier inquietud sobre el particular.


SANTIAGO PARDO FAJARDO

Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales