

Bogotá D.C., 7 julio de 2023

CECO: C030  
AC-GAPRS-106

Doctor  
**NICOLAS SILVA CORTÉS**  
**Director Ejecutivo**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC-**  
Calle 59A BIS No. 5-53 - Edificio Link Siete Sesenta - Piso 9  
excepcionesdepublicidad@crcom.gov.co  
Ciudad

**Asunto:** Comentarios de ETB al documento de formulación de problema en el marco del proyecto “Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación” y respuesta a consulta sectorial.

Respetado doctor Silva,

En atención al proyecto regulatorio citado en el asunto, de manera atenta, en forma oportuna y respetuosa la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB, presenta comentarios frente al documento de formulación de problema y da respuesta a la consulta sectorial planteada en el mismo.

Para empezar, es necesario mencionar que esta iniciativa regulatoria tiene dos enfoques de gran relevancia, por un lado, está la revisión de las excepciones de publicidad de proyectos regulatorios para que sean acordes a la ampliación de facultades de regulación para los servicios de televisión, radiodifusión sonora, contenidos audiovisuales y servicios postales, a lo que se podría adicionar las resoluciones de carácter general que modifiquen, ajusten o deroguen los valores objetivo de los indicadores de calidad.

Por otro lado, el proyecto contempla la definición del procedimiento de cálculo para los valores objetivo de los indicadores de calidad de voz y de datos móviles para 4G, con un enfoque de flexibilización en busca de hacer más oportunas y expeditas las medidas regulatorias que se emiten.

Frente al primer enfoque, esto es, en la ampliación o revisión de las excepciones de publicidad, incluidas las que modifiquen, ajusten o deroguen los valores objetivo de los indicadores de calidad, resulta pertinente anotar que el artículo 2.2.13.3.2. del Decreto 1078 de 2015 debe aplicarse en consonancia con el inciso final del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, adicionado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019:

<b>Artículo 2.2.13.3.2. del Decreto 1078 de 2015</b>	<b>Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 - inciso final-</b>
Las Comisiones harán público en su página Web, con antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha de su expedición, todos los proyectos de resoluciones de carácter general que pretendan adoptar, excepto los relativos a fórmulas	La expedición de la regulación de carácter general y el ejercicio de la función regulatoria por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se hará con observancia de criterios de mejora normativa en el diseño de la

<p>tarifarias, en cuyo caso se seguirá el procedimiento previsto en los artículos <u>124</u> a <u>127</u> de la Ley 142 de 1994, reglamentado en el artículo <u>2.2.13.3.4.</u> del presente decreto.</p> <p><b>PARÁGRAFO.</b> Cada Comisión definirá y hará públicos los criterios, así como los casos en los cuales las disposiciones contenidas en el presente artículo no serán aplicables a resoluciones de carácter general.</p>	<p>regulación, lo que incluye la aplicación de las metodologías pertinentes, entre ellas, el análisis de impacto normativo para la toma de decisiones regulatorias.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Así las cosas, de manera respetuosa se solicita a la CRC analizar la pertinencia del listado de excepciones de publicidad vigentes y los planteados en este proyecto, en particular, aquellos que modifiquen, ajusten o deroguen los valores objetivo de los indicadores de calidad, toda vez que se estos valores tienen incidencia directa en la prestación del servicio móvil en tecnología 4G, pues se trata del umbral que define las condiciones óptimas y eficientes del servicio, pues fija las reglas de calidad del mismo.

En ese sentido, una intervención regulatoria de esa naturaleza, la de fijar el valor objetivo, no sólo determina el valor, sino que incide de manera directa en la calidad del servicio que prestan los PRST en el mercado mayorista y minoristas, o sea, las condiciones de calidad de los operadores, sobre todo las de los OMV, y de los usuarios finales, por lo que en este caso específico se solicita a la CRC aplicar lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2. del Decreto 1078 de 2015, esto es, que los actos administrativos deben publicarse de manera previa a su expedición, pues en el proceso de formación de la norma regulatoria su validez está sujeta a la publicidad, a lo que se adicionan los lineamientos de la política de mejora normativa o regulatoria del Estado Colombiano.

En cuanto al segundo enfoque del proyecto regulatorio, esto es, la definición del procedimiento de cálculo para los valores objetivo de los indicadores de calidad de servicios de telecomunicaciones móviles recientemente definidos por la Comisión para los servicios de voz y datos 4G, de manera respetuosa, ETB solicita que se incluya en el proyecto la armonización del Régimen de acceso, uso e interconexión con el Régimen de calidad en cuanto al Factor R.

Lo anterior, teniendo en cuenta que, pese a la eliminación de la medición, cálculo y reporte del indicador establecido en el artículo 5.1.4.1. con la expedición de la Resolución 6890 de 2022, en el artículo 4.1.3.10 de la Resolución 5050 de 2016 se establecen las condiciones de calidad de servicio en la interconexión de redes IP, la cual debe ser verificada mediante la medición del índice de transmisión R especificado en la Recomendación UIT-T G.107 con una meta del índice R mayor a 80.

En ese sentido se sugiere tener en cuenta lo expuesto en el documento soporte que dio lugar a la expedición de la Resolución 6890 de 2022 se señala lo siguiente<sup>1</sup>:

*“El análisis del estado de la calidad para este servicio de telefonía fija, presentado en el documento de formulación del problema del presente proyecto regulatorio, señala que los valores reportados en promedio para el país muestran un comportamiento por encima del valor objetivo requerido (80), evidenciando que durante los últimos años el servicio de voz fija ha*

<sup>1</sup> Página 58 a 62 del documento soporte de la Resolución 6890 de 2022.  
07-07.7-F-020-v.7

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

*mantenido un apropiado nivel de calidad. En este sentido, el valor objetivo para este servicio se cumple con amplia suficiencia, en parte debido a los avances en el despliegue de infraestructura y a la implementación de mejoras dentro de las redes de telecomunicaciones contribuyendo a aumentos en el desempeño del servicio. Por esta razón, se hace necesario evaluar la pertinencia de actualizar dicho valor objetivo teniendo en cuenta la factibilidad asociada al cumplimiento del umbral propuesto para la calidad del servicio de la telefonía fija.*

(...)

*El sobrecumplimiento evidenciado en los resultados de indicadores de voz fija – Calidad de voz extremo a extremo para redes NGN muestra la potencial obsolescencia del valor objetivo causado por evolución tecnológica o por las aplicaciones de optimización del desempeño de las redes, con lo cual se evidencia la necesidad de adecuación del régimen de calidad a partir de una concepción parcial de la calidad de servicio alcanzada, dando como consecuencia un estancamiento en la mejora continua de la calidad, en este caso en particular, debido que no habría lugar a la implementación de planes de mejora.*

(...)

*El resultado encontrado por esta Comisión, mediante el ejercicio de análisis de decisión multicriterio, es consistente con el análisis aportado en el marco del proyecto regulatorio para la expedición de la Resolución CRC 5078 de 2016, en donde se señala que es razonable no aumentar el valor objetivo para este indicador por encima de 8084, debido a la dificultad técnica que puede presentar la optimización en el ancho de banda para los códec de audio usados en este servicio. Adicionalmente, la eliminación del valor objetivo y de la medición del indicador para el servicio de voz extremo a extremo es consecuente con los objetivos regulatorios de simplificación normativa, así como también con la prestación de los servicios de telecomunicaciones con calidad soportado en los análisis estadísticos del comportamiento del indicador en donde se observa un alto desempeño de las redes, y de igual manera, en los resultados de las evaluaciones multicriterio donde se consideran diferentes criterios a tener en cuenta para la elección de la alternativa (Gráfico 7).”*

En ese orden de ideas, se reitera la solicitud de inclusión y revisión de las normas citadas en aras de que exista una concordancia entre los dos (2) regímenes, ya que como lo indicó la Comisión en comunicación con radicado 2023808270 no es posible concluir que la resolución 6890 de 2022 derogó de manera tácita el artículo 4.1.3.10 de la Resolución 5050 de 2016.

Ahora bien, hechas las anteriores observaciones y solicitudes, ETB da respuesta a la consulta en el orden planteado en el documento de formulación del problema del proyecto regulatorio objeto de socialización:

- 1. ¿Considera que el problema definido en este documento involucra todos los elementos sobre la mejora continua de la calidad de los servicios móviles 4G? En caso negativo, por favor justifique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo con sus respectivas causas y consecuencias.**

**Respuesta:** No, la mejora continua de la calidad de los servicios 4G no sólo está ligada a los umbrales de calidad sino a una adecuada gestión y convivencia de las diferentes tecnologías, pues si no se asegura a nivel técnico que el paso de una red a otra que se soportan en diferentes tecnologías se presente de manera efectiva y sin mayores sobresaltos se presentan interrupciones del servicio o inestabilidad en la conexión, lo que afecta directamente la prestación del servicio y su calidad.

- 2. Frente al problema planteado, ¿Considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido? En caso negativo, indicar las razones por las cuales no está de acuerdo con la relación que se establece entre tales causas y el problema definido.**

**Respuesta:** No, si bien es cierto todos los esfuerzos de los PRST se han concentrado en ampliar la cobertura de 4G y así actualizar la redes, también lo es que la afectación del servicio de voz en 3G es significativa, aspecto en el que puede tener incidencia, de una parte la reducción del número de estaciones que soportan esta tecnología y, de otra los problemas de acceso a este servicio, sobre todo en sectores rurales, lo que incentiva el uso de la red disponible, que en la mayoría de los casos es 4G.

A lo anterior, se adiciona el apagado de la red 2G que en algunos operadores se hizo efectiva en último trimestre de 2021, por lo que es importante que se contemple en el Régimen de Calidad las pautas o directrices de este tipo de acciones para que los usuarios no se vean impactados de manera significativa con ausencias o desmejoras del servicio.

- 3. Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una causa? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.**

**Respuesta:** Si, la convivencia de diferentes tecnologías, pues si no se gestiona adecuadamente las transiciones, o el cambio de una tecnología a otro, cuando, por ejemplo, el usuario está en la red 4G y recibe una llamada por 3G o viceversa, se presentan situaciones en las que al pasar de un servicio a otro el equipo terminal no se conecta o no se reconoce en la red de manera adecuada, lo que no le permite que se generen o ingresen llamadas, o que las llamadas se caigan de manera reiterada. Es necesario revisar si el uso de la banda 700 afecta este tipo de conexiones a nivel técnico cuando se pasa al servicio 3G.

- 4. Frente al problema planteado, ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? En caso negativo, indicar las razones por las cuales no está de acuerdo con la relación que se establece entre el problema definido y las consecuencias descritas.**

**Respuesta:** Si.

- 5. Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una consecuencia? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.**

**Respuesta:** Si, la disminución en la calidad 4G no sólo está presente en esa tecnología, sino que también es una situación que está atada a la transición de las redes, es fundamental que se revise esa parte técnica para asegurar los cambios de redes en el uso del servicio sin mayores afectaciones a los usuarios.

De otra parte, es imprescindible que la flexibilización de los indicadores de 3G tenga un monitoreo frente a las afectaciones del servicio, así como que se establezcan las pautas y acciones frente a un eventual apagado para no impactar a los usuarios.

Por otro lado, se debe considerar que las brechas en el acceso no sólo son por la tecnología sino que se ven impactadas por externalidades que marcan la diferencia de manera importante entre las zonas, como es el caso de los planes de ordenamiento territorial, así como la percepción y accionar de los usuarios frente a los despliegues del servicio, aquí es fundamental activar el acompañamiento del Estado a través de la difusión de campañas de sensibilización frente a la necesidad del servicio y los efectos de las acciones reactivas de los usuarios, pues por una lado se requiere cobertura, pero por el otro, se está solicitando el desmonte de antenas.

Frente a la pluralidad de oferentes se debe tener en cuenta que el costo de RAN, cargos de acceso y el piso tarifario para la tarifa mayorista para los OMV, que se empezará a aplicar desde enero de 2024, tiene un efecto directo en la oportunidad de replicabilidad de oferta de los operadores de menor escala frente a los tres grandes PRST, en ese escenario la generación de casos de negocio y los incentivos para penetrar nuevos sitios o mercados son pocos o casi nulos.

En cuanto al desaprovechamiento del servicio, hay otros aspectos a considerar como que la brecha digital no sólo está en el acceso o accesibilidad a las TIC sino también en el uso y en la capacidad socioeconómica de la población, sobre todo, el poder adquisitivo para poder adquirir un terminal que soporte 4G o mayores tecnologías, en lo que se incluye VoLTE pues no todos los equipos tienen esa funcionalidad. De ahí, la necesidad de que la masificación de la tecnología se acompañe con las medidas o incentivos para la adquisición de equipos y la mejora en la capacidad de utilización con una adecuada alfabetización tecnológica para impactar a la población.

**6. ¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio? En caso afirmativo, por favor indíquelos, indicando la razón que tendría para ser incluidos.?**

**Respuesta:** Si, los vendedores y los proveedores de equipos, esto permite una revisión integral de la aplicabilidad de los indicadores de cálculo a implementar.

Cordialmente,

  
Escriba el texto aquí

**LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO**  
**Gerente Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad**

Elaboró: Tatiana Sedano Cardozo – Gerente Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad