

VPAC-100022-03-0039

Bogotá D.C., 22 de enero de 2024

Doctor

NICOLÁS SILVA CORTÉS

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

excepcionesdepublicidad@crcom.gov.co; atencioncliente@crcom.gov.co

Calle 59A Bis No. 5 - 53 Piso 9, Edificio Link Siete Sesenta

Ciudad

Asunto: Comentarios de Partners Telecom Colombia S.A.S. al proyecto regulatorio de la "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"

Apreciado Doctor Silva:

Por medio del presente documento **Partners Telecom Colombia S.A.S.**, (en adelante, PTC), presenta comentarios al borrador de la Resolución "Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones móviles establecidas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones", estando dentro del término otorgado por esa Entidad.

Para PTC es un proyecto regulatorio sumamente importante, que sin lugar a dudas implica, como está planteado, altas inversiones, las cuales, desafortunadamente por la definición de la línea de base de la propuesta, implican mayores cargas para un operador con la calidad de entrante como PTC, por lo que esperamos que la Comisión estudie con detenimiento los argumentos que serán presentados en este documento, con los cuales buscamos contribuir de forma constructiva en la discusión regulatoria, de forma tal que las medidas que se adopten estén alineadas con el plan "Conecta TIC 360" del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) que busca llegar a una conectividad del 85% en el país, propendiendo por el cierre de la brecha digital en Colombia ya que los PRSTM diariamente realizamos esfuerzos en diferentes frentes para captar el mayor número de usuarios, siendo la cobertura y la calidad del servicio los atributos competitivos, que vemos deben ser valorados

por los usuarios, según lo demostró la CRC en su más reciente estudio de hábitos y usos de los usuarios de servicios móviles.

COMENTARIOS GENERALES

1. PREMURA DE REALIZAR UNA NUEVA MODIFICACIÓN REGULATORIA SIN CONOCER EL RESULTADO O EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS IMPMENTADAS COMO CONSECUENCIA DE LA EXPEDICIÓN DE LA RESOLUCIÓN CRC 6890 DE 2022 Y EL IMPACTO EN COSTOS QUE GENERA.

Como ha venido mencionando PTC desde la formulación del problema y reiterado en las alternativas propuestas por la CRC a cada una de las temáticas planteadas, el régimen de calidad actual, en fase de madurez y con visión de atributo competitivo, ha tenido una duración aún es muy incipiente, pues la anterior modificación regulatoria realizada ha estado rigiendo menos de un (1) año, por lo cual resulta apresurado imponer nuevas medidas y cargas a los PRSTM cuando a la fecha no se ha evaluado, ni se ha dado la posibilidad de analizar las obligaciones impuestas en la Resolución CRC 6890 de 2022. Igualmente, la CRC debe considerar que resulta apresurada esta intervención, cuando la metodología de medición de indicadores actual requirió altas inversiones como consecuencia de dicha normativa.

Es decir, la Resolución 6890 de 2022 comenzó a regir en abril 2023 demandando cuantiosas inversiones para la configuración de los sistemas, en contratación de proveedores para dicha solución, todo lo cual es dejado de lado u omitido por la CRC, Entidad que, sin realizar ese análisis de impacto de la medidas o una evaluación ex post transcurrido un lapso suficiente que estimamos al menos en 3 años, propone nuevas cargas para los PRST.

Tan importantes y necesarios son los análisis que se extrañan, que la misma CRC en la mencionada Resolución estableció: *“La CRC construirá una línea base con la información de doce meses de medición contados a partir de la fecha de implementación de la metodología de Crowdsourcing (1 de abril de 2023) para determinar la pertinencia de modificar los valores objetivos para los indicadores de velocidades de carga y descarga y definir el valor objetivo para el indicador de tasa de perdida de paquetes”*

En ese orden de ideas, consideramos que antes de que se avance con el proyecto regulatorio que aquí se comenta, es necesario revisar los resultados generados como consecuencia de la implementación de la Resolución CRC 6890 de 2022, para que como se dijo, se pueda determinar la pertinencia de modificar los

indicadores. Esto además estaría en línea con el principio de seguridad jurídica que busca otorgar certeza a los administrados, en este caso los PRSTM, sobre el momento en el cual ocurrirá la solución del asunto sometido a consideración del Estado, así como a los principios especiales de uso eficiente de los recursos sectoriales que se encuentran en la Ley TIC.

Las cuantiosas inversiones para la implementación del Crowdsourcing que está dejando de lado la CRC, solo para PTC representan en la solución externa de medición, más de 500 millones de pesos al año, cifra que se llegaría a triplicar si los ajustes propuestos en este proyecto regulatorio no logran ser modificados.

Por ende, resulta indispensable que la CRC realice un estudio del impacto en costos que representa seguir endureciendo el régimen de calidad actual, desconociendo el objetivo del cierre de la brecha digital y dejando de un lado el beneficio percibido por los usuarios cuando los PRST podrían enfocar esos recursos que demandarán estas nuevas medidas, en inversiones en la ampliación de cobertura.

En igual sentido, desde PTC solicitamos a la CRC no desconocer el contexto que conlleva a una disminución de indicadores de calidad de los servicios prestados, pues desde GSMA Intelligence en un estudio publicado en septiembre de 2021¹ señala que los altos precios del espectro -precios 3 veces más altos de la mediana regional- negaron la posibilidad a más de 2 millones de colombianos de acceder a cobertura 4G, donde para diciembre de 2019 la cobertura habría podido incrementarse un 5% más y además la población colombiana con un precio dentro del rango de la región hubiese podido beneficiarse de velocidades de descarga cerca de un 40% más rápidas.

De la misma manera, otro artículo relacionado con el impacto de las políticas de asignación de espectro en el bienestar de los usuarios², desarrollado por referentes de la GSMA, afirma que los costos del espectro tienen un efecto negativo y estadísticamente significativo tanto en las velocidades de descarga para las redes 4G, como también en la ampliación de cobertura.

Con base en lo anterior, es indispensable que la CRC al hablar de una disminución de calidad -la cual no puede ser reducida a la medición de un solo indicador como lo es la velocidad de descarga- evalúe los diferentes elementos que intervienen en la disminución que se ve reflejada en el informe por parte de la

¹ Septiembre 2021. GSMA Intelligence. El impacto de los precios del espectro en Colombia.

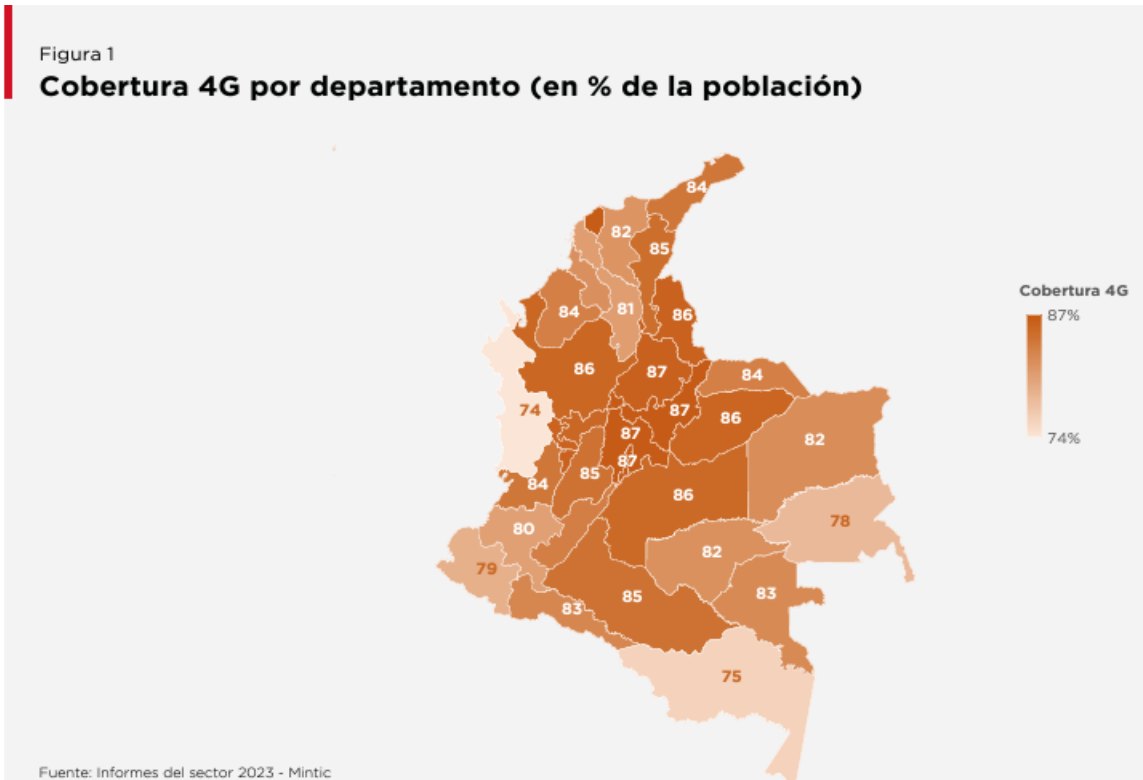
² Febrero 2022. Calvin Bahia y Pau Castells. The impact of spectrum assignment policies on consumer welfare. Consultado en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0308596121001324>

OCDE. Variables como los altos costos de espectro, la poca competencia efectiva del mercado causada primordialmente por la dominancia reiterada y sin medidas de un operador, que además, abusa de ella, los altos costos de inversión para el despliegue, el alza del dólar, la disminución constante del ARPU, entre otros; son elementos que tienen un impacto directo en la mejora de calidad del servicio. Por lo tanto, se extraña un análisis profundo e integral de costo/beneficio en las diferentes obligaciones planteadas en el proyecto regulatorio, donde se consideren las variables anteriormente mencionadas y las inversiones recientes causadas por la Resolución CRC 6890 de 2022, así como el impacto que el uso de esos recursos tendría en la ampliación de cobertura, y si esto impactaría el objetivo del gobierno nacional de conseguir un 85% de cobertura.

Sustentando lo descrito anteriormente y, considerando que a la fecha se han desplegado más de 25.000 sitios en 4G, con respecto a los costos que asume la industria para realizar ampliaciones de cobertura, a continuación, se dan a conocer las siguientes gráficas, tomadas del último documento publicado por la GSMA³, donde con respecto al porcentaje de cobertura 4G en los municipios actualmente, se proyecta la cantidad de dinero para llegar a cumplir con la meta del 85% de la población a 2026, realizando estimaciones con coberturas cercanas al 95% por departamentos en dicha tecnología en el país para 2030.

³ Noviembre 2023. GSMA. Brechas de conectividad en Colombia: un estudio cuantitativo

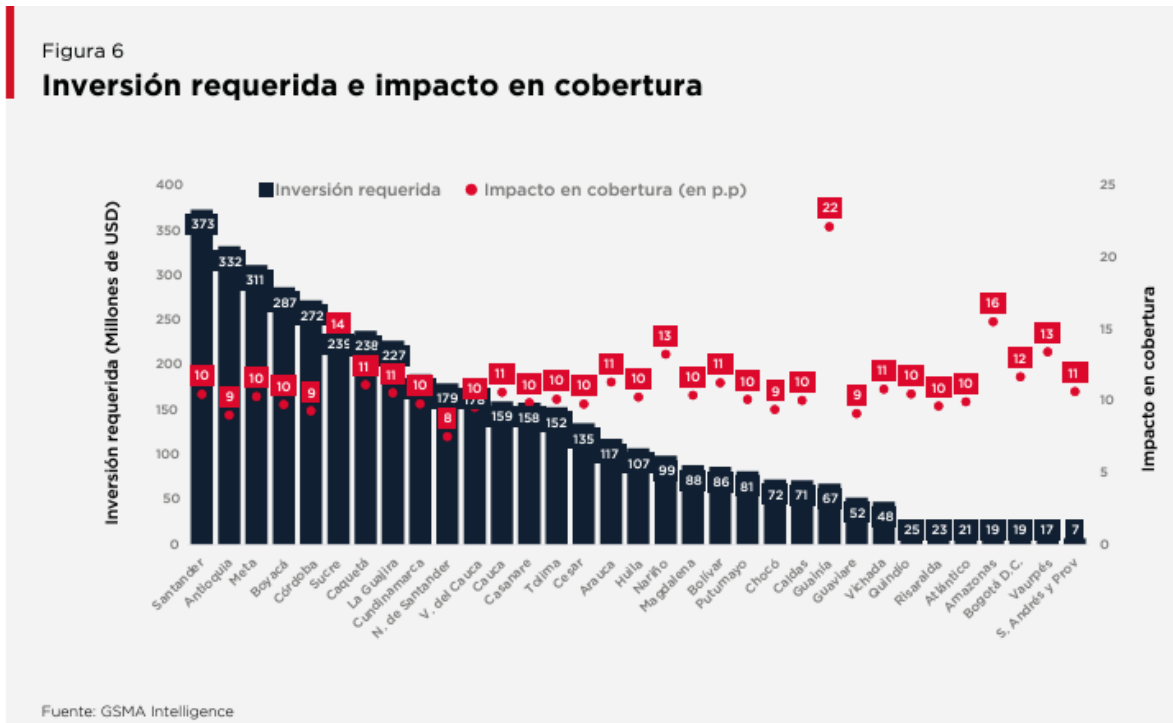
Figura 1
Cobertura 4G por departamento (en % de la población)



Fuente: Informes del sector 2023 - Mintic

Tomado de: GSMA. Brechas de conectividad en Colombia.

Figura 6
Inversión requerida e impacto en cobertura



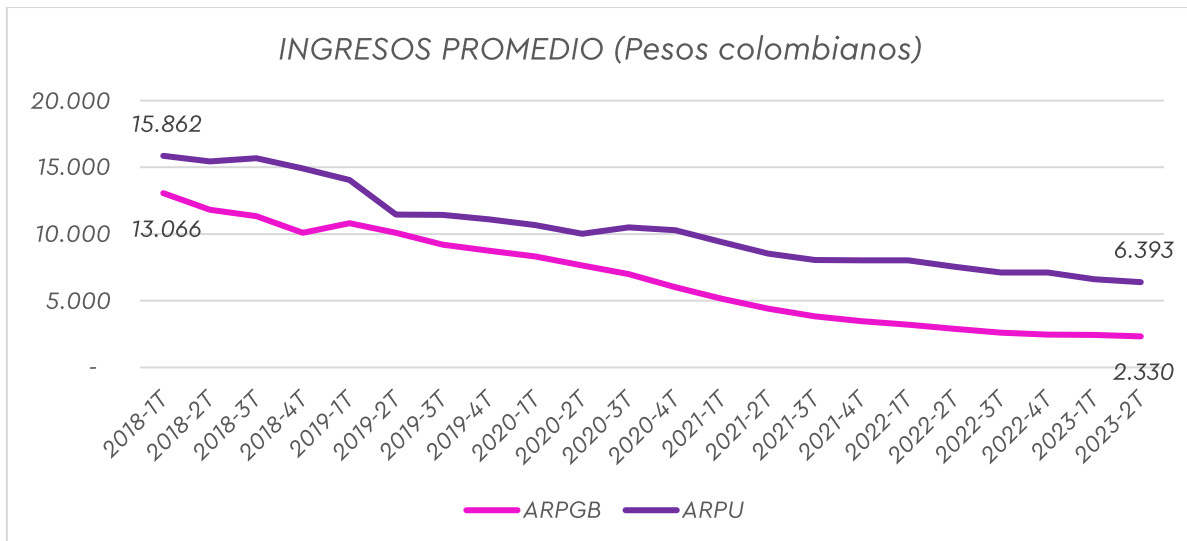
Fuente: GSMA Intelligence

Tomado de: GSMA. Brechas de conectividad en Colombia.

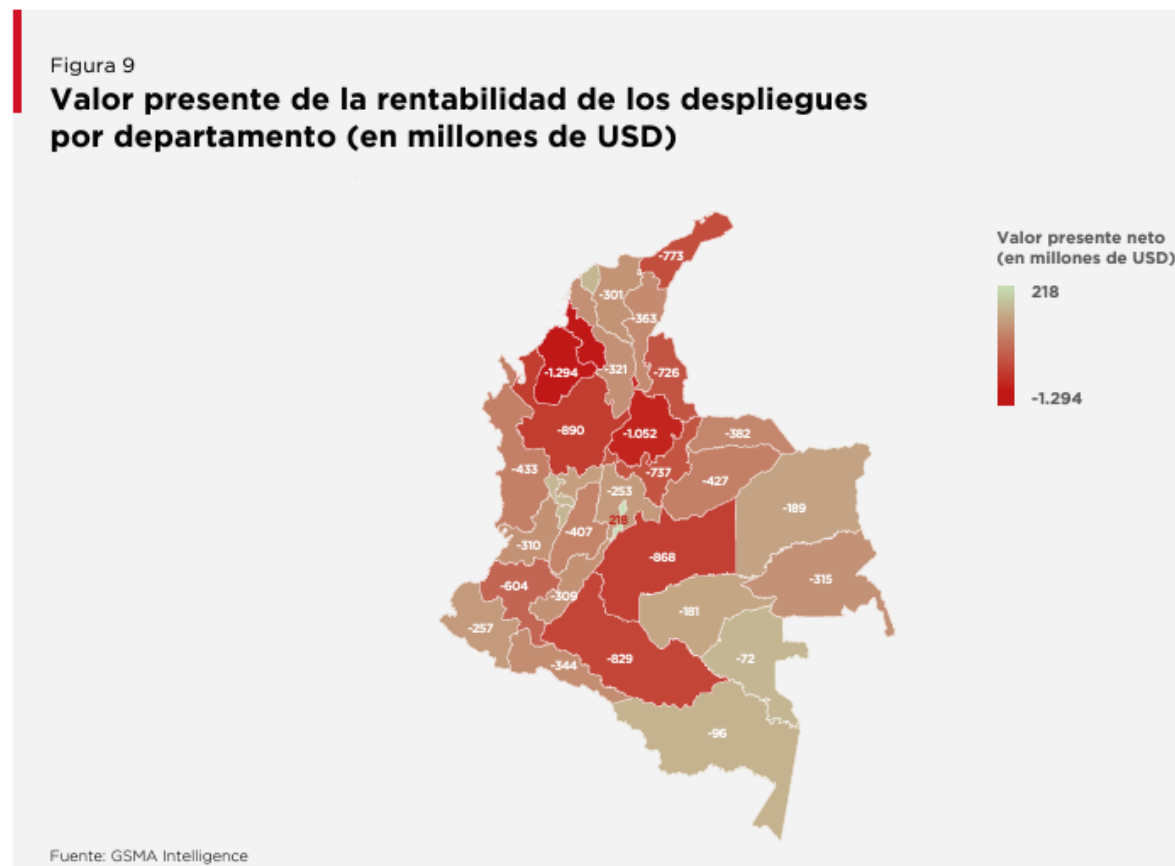
Según el documento mencionado, se requiere una inversión de cerca de USD 4.500 millones a 2030, que implicaría un despliegue de alrededor de 8.400 sitios, donde cada sitio estaría alrededor de USD 530.000, sin que dentro de ese valor se encuentren costos adicionales como lo es el de espectro. El mismo estudio, arroja también un valor promedio de inversión traído a valor presente neto de USD 800 por persona cubierta.

Si a las cifras reveladas anteriormente, se le agrega que el ARPU y el ARPGb han venido decreciendo en un 60% y 80% respectivamente en los últimos 6 años, como se observa en la siguiente gráfica, de continuar en esa senda, le tomará un plazo muy extenso a los PRST que logren permanecer en el mercado recuperar dicha inversión, puesto que en una presión alcista de los costos de despliegue, contraria a la tendencia de los ingresos promedio, sin que existan exenciones o disminución de las contraprestaciones que actualmente pagan los PRSTM, el panorama a futuro no es para nada alentador hacia los inversionistas. O lo que podría ser peor, una presión que tuviera como consecuencia el alza de los precios de los servicios.

La misma GSMA elabora un gráfico donde se observa la rentabilidad por departamento en el panorama descrito, trayendo la rentabilidad al valor presente neto y en la que únicamente Bogotá sería una ciudad con netos positivos.



Fuente: Elaboración propia con datos de PostData.



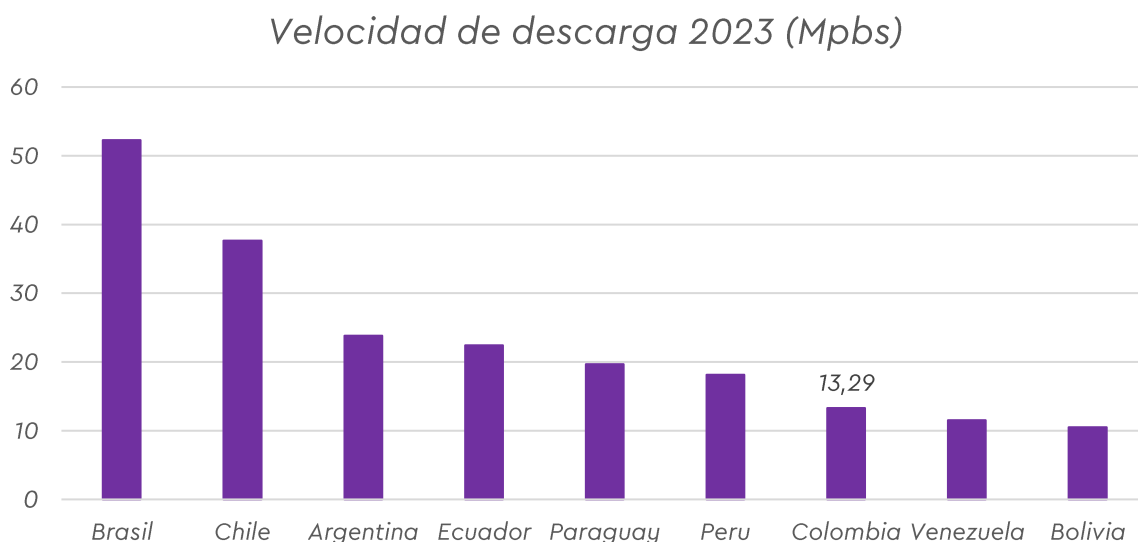
Tomado de: GSMA. Brechas de conectividad en Colombia.

Así bien, propender por endurecer las obligaciones de calidad en los servicios móviles, sin hacer un análisis de todas las variables que intervienen en el mercado actual de las telecomunicaciones, y sin que La CRC haya construido la línea base de información de doce (12) meses de medición para determinar la pertinencia de modificar los valores, únicamente aumentará los costos de despliegue haciendo más compleja la recuperación de la inversión y desincentivando la ampliación de cobertura para cumplir con la meta trazada por el gobierno nacional para 2026.

2. NECESIDAD DE ESTABLECER CRITERIOS ESTANDARES PARA LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD.

Con respecto al incentivo que tiene la CRC para seguir endureciendo el régimen de calidad actual, con las propuestas en este proyecto regulatorio, resulta importante validar las velocidades de descarga móviles en los países de la región y su evolución con corte al 2023, con base en lo evidenciado en los países de la

OCDE, donde a hoy Colombia volvió a una senda ascendente en dicho indicador con una velocidad promedio que supera los 13 Mbps.



Fuente: Elaboración propia con datos de speedtest⁴

Así pues, en primera medida, vemos como la CRC tiene en cuenta una única fuente; OOKLA, para referir las velocidades de internet móvil de la región, cuando existen fuentes igualmente válidas y alternas como Speedtest, que muestran resultados y valores no solo diferentes sino más altos para el país.

Evidenciando lo anterior, es importante que la CRC antes de proferir una decisión regulatoria, revise diversas fuentes de información.

Por otra parte, así como la CRC se refiere a los países OCDE para comparar las velocidades ofrecidas, consideramos pertinente que tenga en cuenta de forma real las recomendaciones de este organismo frente a la simplificación regulatoria, puesto que este régimen rompe con cualquier recomendación acatada en años anteriores, ya que impone nuevas cargas con menos de un (1) año de vigencia efectiva de la última modificación normativa, y maximiza la carga operativa de los operadores al endurecer la regulación vigente, aumentar la frecuencia de los reportes y exigir de manera indirecta un aumento en los recursos destinados para el cumplimiento del régimen de calidad.

Así mismo, resulta contrario a la visión que ha pregonado la CRC sobre la calidad de los servicios como un atributo competitivo, puesto que retorna a una visión

⁴ Ver datos en: <https://www.speedtest.net/global-index#mobile>

que en el fondo resulta sancionatoria y de imposición de elevadas cargas a los agentes sectoriales.

Adicionalmente, notamos con preocupación que la CRC busca implementar una nueva metodología de medición de indicadores donde aplicaría un esquema diferencial para cada PRSTM, lo cual hace que esta medida resulte discriminatoria en cuanto a la definición de la línea base y meta de los indicadores de calidad, premiando a quienes peor calidad actual presenten y castigando, por el contrario, a los operadores que estén haciendo el esfuerzo por prestar mejores servicios a los usuarios. Todo lo cual puede poner en riesgo su legalidad, así como su constitucionalidad.

En ese mismo sentido, la medida de intervención que se propone adoptar la CRC, está desconociendo el grado de madurez de cada operador, pues en el mercado actual existe solo un (1) operador entrante en fase operativa, creciendo a razón de más del 50% interanual con respecto al número de usuarios, frente a operadores establecidos que tienen dinámicas de cambio en sus cuotas de participación incipientes. Con el agravante de tener un operador declarado dominante en el mercado, el cual posee economías de alcance y escala que le permiten realizar cuantiosas inversiones a nivel de red con un cálculo del retorno de la inversión con probabilidades más elevadas, totalmente diferentes a las inversiones que un operador entrante en crecimiento, donde sus proyecciones dependen de diferentes variables macroeconómicas y de mercado, casi imposibles de igualar.

La discriminación causada por la metodología propuesta según se define de acuerdo al número de usuarios de cada uno de los operadores, desconoce a los operadores entrantes bajo una condición especial, así como la realidad del mercado y de los problemas de competencia que sufre, así como hechos relevantes que tienen impacto en las dinámicas del mercado, como la integración de las redes de dos (2) de los principales operadores.

Al dejar de lado estos hechos relevantes, la alternativa propuesta por la CRC dejó de considerar que esta medida tiene un impacto peor, de mayor agravante y discriminatorio para PTC como operador entrante, el cual tendrá que realizar como mínimo el triple de esfuerzos frente a inversiones, recursos, operatividad, entre otros; para lograr competir bajo el régimen de calidad propuesto, el cual discrimina y reduce la competencia de los operadores entrantes hacia los operadores establecidos.

En otras palabras, la discriminación por operador desincentiva los esfuerzos de cobertura que como entrante hemos venido realizando en los últimos 3 años, desplegando la red a una velocidad no antes vista en Colombia, para contar con más de 5000 sitios a la fecha, y como se dijo, premiaría a aquellos operadores que, a la fecha de entrada en vigencia de la medida, tengan más participación de mercado que PTC y peor calidad en sus servicios.

Además, aumenta la carga regulatoria, que conlleva a un desvío de recursos que en tiempos de renovaciones de espectro y una reciente asignación de espectro, se hacen más que necesarios para seguir aumentando la penetración de cobertura.

En ese mismo sentido, como bien se manifestó en la etapa de definición de alternativas regulatorias, los cambios de valores objetivos conllevan a aumentos de más del 300%, y reiteramos que la calidad del servicio de datos no puede ser medida únicamente a través de la velocidad de descarga promedio del operador, pues en este aspecto influyen mayores factores como lo son las aplicaciones a las que hace uso el usuario, la topología de la zona donde se conecte, el terminal móvil, entre otros.

Por lo tanto, al exigir valores objetivo muy elevados relacionados con el crecimiento del número de usuarios, sin siquiera tener una línea base del primer año, hace que se dependa de factores externos que se salen del control del operador, que como bien lo han demostrado las estadísticas, la mayoría de los inconvenientes en las redes se originan por causas externas ajenas a los PRSTM. Resulta arriesgado que la CRC, hasta tanto no haga un estudio estadístico con los datos arrojados por las mediciones enviadas con la nueva metodología de los resultados de los operadores, teniendo en cuenta un tiempo sensato de estabilización, modifique los valores objetivos.

El aumento de valores objetivo de los indicadores de servicios de datos actuales, afectan directamente la experiencia frente a la calidad percibida, pues los esfuerzos de los operadores estarán encaminados a cumplir con las velocidades y los otros indicadores impuestos, desestimando la cantidad de personas que pudieran conectarse a una estación base, ya que al aumentar el número de usuarios conectados se correría el riesgo de reducir los valores objetivos impuestos en la propuesta del régimen.

3. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN RELACIONADA CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES.

Por otro lado, frente a la propuesta de eliminación de los grupos de las entidades territoriales, estamos convencidos que dicha obligación, dificultaría el acceso y desconoce la realidad del país, ya que discrimina algunos municipios y no es clara la clasificación de los 7 clúster en 3 categorías de calidad., ni la forma en que estos fueron definidos o analizados.

Por lo tanto, solicitamos se reevalúe la clasificación realizada y le solicitamos a la CRC mantener el *status quo* frente a una nueva reclasificación de los municipios del país. Esto es, que aclare en el texto de la propuesta y en cualquier decisión definitiva, la interpretación brindada a todos los PRST en reunión de 19 de enero de 2024, que no se modifican las definiciones de alcance geográfico o ámbitos de las mediciones.

A continuación se exponen con mayor detalle las posiciones anteriormente ilustradas, yendo específicamente a los análisis y consideraciones de los diferentes artículos que se proponen, lo cual consideramos sería necesario que revise y analice la CRC, de forma tal que las medidas a imponer sean más eficientes o eficaces, que respondan de mejor manera a la realidad del mercado, que no causen agravios injustificados o discriminación a los PRTS entrantes y que tampoco tengan el riesgo de premiar a los ineficientes, brindando por el contrario con mayores beneficios y con precios asequibles a los usuarios, donde el atributo de calidad pueda ser diferenciado por el usuario y sea este último quien bajo dicha característica seleccione el operador de su conveniencia.

COMENTARIOS ESPECÍFICOS

1. Respetto del Artículo 1 del proyecto regulatorio.

Teniendo en cuenta que la CRC pretende incluir una nueva definición de la degradación del servicio, le solicitamos desestime dicha inclusión, pues resulta tan redundante como repetitiva e innecesaria, dado que actualmente existen reportes trimestrales que ya están regulando dicha definición, ya que a través de ellos se reportan los indicadores de calidad de voz y datos, en los formatos T 2.2 y T 2.6 específicamente, en los cuales para el caso que un PRST incumpla los umbrales mínimos o máximos establecidos en cada caso se refleja la degradación del servicio, lo que además hoy en día es objeto de validación, verificación, y de planes de mejora en caso del incumplimiento de los mismos.

Sumado a lo anterior, considera PTC que dicha definición generaría confusión, puesto que está limitando los umbrales de cumplimiento a un (1) mes, y esto iría en contravía de la reportería trimestral que está establecida, generando cargas adicionales injustificadas e ineficientes para los PRST, pues pensarlo de esta manera implicaría un reproceso para los PRSTM, un aumento en el margen de error en la generación y entrega de la data, el posible envío de información duplicada, y el peligro de que MinTIC no cuente con información clara.

Con las obligaciones existentes se entiende cuando hay una degradación del servicio y se cumple con el objetivo del régimen, por lo que no es necesario incluir una nueva definición que lo que generaría sería la solicitud de planes de mejora a demanda por parte del Ministerio, sujetos a criterios subjetivos dependiendo de cada caso, puesto que no hay un límite de lo que una entidad como el Ministerio pudiese solicitar como plan de mejora bajo dicha definición. Por lo tanto, con el fin de evitar reprocesos, se solicita que sea eliminado este artículo y, por el contrario, opte por promover planes de conectividad que permitan llevar el servicio a zonas alejadas con precios regulados.

2. Respetto del Artículo 4 del proyecto regulatorio.

Al respecto, consideramos que la CRC desconoce primero, que como se mencionó, actualmente la información asociada a los indicadores de calidad tiene una periodicidad trimestral lo que podría generar que se publique información parcial o que no corresponda al reporte trimestral, segundo, la operatividad que representa publicar los indicadores de calidad mensualmente, pues tendría que dedicarse un equipo de trabajo exclusivo al interior de la empresa para realizar dicha labor, así como también la naturaleza de las mediciones que son realizadas con un tercero, que en ocasiones toman más de quince (15) días complementar las muestras mensuales, por lo que al triplicar sus reportes en el año, también triplicarían los costos de OPEX que los operadores invertimos.

Adicionalmente, se recuerda a la CRC que a la fecha ya existen reportes trimestrales, y que en todo caso los usuarios podrían acceder a esta información en estos sitios web, que valga precisar es compleja de asimilar y entender para un usuario convencional.

En ese orden de ideas, es importante que la CRC revise el costo beneficio de esta medida, entendiendo como costo todos los ajustes en procesos, programas y reportería que deben realizar los PRSTM, y como beneficio la frecuencia con la que los usuarios entran a revisar esta información.

Con base en lo anterior, solicitamos que los reportes y publicaciones se realicen durante los 30 días calendario después de finalizado el trimestre, con el fin de no incurrir en información inexacta o parcial, evitar reprocesos de información e imprecisiones en la data por la falta de madurez de los sistemas.

3. Respeto del Artículo 5 del proyecto regulatorio.

Frente a esta obligación se solicita a la CRC sea implementado a partir del 2025, con mínimo un (1) año de implementación, toda vez que corresponde a un cambio en la metodología establecida actualmente y los operadores requieren un tiempo de ajuste, estabilización y pruebas para realizar un cambio efectivo, logrando que sea presentado por municipios en lugar de ámbitos geográficos. Así mismo reiteramos que para cada reporte se establezca un mínimo de 30 días calendario para la presentación de ellos.

4. Respeto del Artículo 7 del proyecto regulatorio.

Como lo mencionamos dentro de los comentarios generales del presente documento, este artículo es el que más endurece el régimen para operadores entrantes y ahora, al no estimarse con datos mínimos de un (1) año como línea base de metodología de crowdsourcing, concluimos que los cambios se están realizando contrariando lo dicho por la misma CRC y con ellos con la confianza legítima y seguridad jurídica que pedimos los PRST, pues se reitera que en la Resolución CRC 6890 de 2022 se expresó que se iba a construir una línea base con información mínima de 12 meses para determinar la pertinencia de la modificación de valores objetivo, tiempo que no está siendo cumplido por parte del regulador.

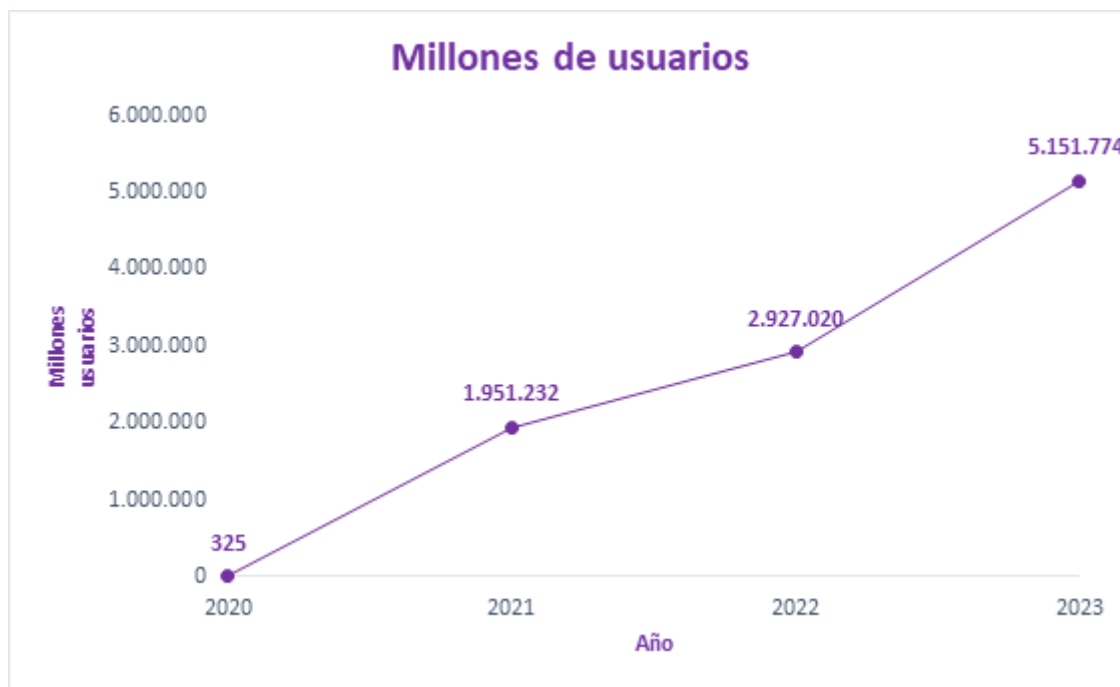
Ahora bien, la metodología propuesta establece valores objetivos diferentes para cada operador, penalizando al operador que tenga mejor velocidad, exigiendo año tras año que mejore esa velocidad y por lo tanto favoreciendo al operador que reporte velocidades menores, pues año tras año, su variación de exigencia de los indicadores será menor que la del resto de operadores.

Esto no solo es un contrasentido de la medida, sino que peor aún es discriminatorio, carente de sustento jurídico y teórico, y puede poner en riesgo la legalidad e incluso apego a la constitución de la propuesta regulatoria.

Por lo tanto, el valor objetivo de cumplimiento de la resolución debe ser como mínimo igual para todos los operadores, con el fin de garantizar un nivel de calidad homogénea para los usuarios, y no debe contemplar variables como las del incremento de usuarios, pues es una medida que va en contra de los operadores entrantes, ya que en un (1) año podrían lograr crecer su base de clientes en un 100%.

En cualquier caso, en el evento en que la CRC decidiera fijar umbrales o metodologías disímiles entre operadores, la medida justificativa de cara a la ley y a la regulación, así como a las condiciones competitivas del mercado, sería reconociendo como mínimo un grado de madurez para cada operador, pues como se explicó anteriormente y como bien es conocido por la CRC, las economías de escala entre un operador establecido, un operador dominante, y un operador entrante difieren significativamente, pues los dos primeros sus economías de alcance y escala les permite realizar altas inversiones a nivel de red, inversiones que para un operador entrante, como PTC, son extremadamente difíciles de igualar.

La metodología propuesta, castiga y discrimina directamente a los operadores entrantes, pues desde PTC se han realizado cuantiosas inversiones para ampliar la cobertura y ser una opción viable para los usuarios en el mercado, iniciando con muy pocos usuarios y con una baja ocupación de la red, por lo que los valores objetivos de la línea base están distorsionados al tomarse bajo una red pensada en alcanzar un alto número de usuarios con baja ocupación y con valores que no pueden ser sostenidos en largo plazo dado el porcentaje de crecimiento de suscriptores en la red PTC, tal y como se detalla a continuación.



Fuente: Elaboración propia con datos de PostData.

Como se logra observar, el crecimiento de usuarios de PTC ha experimentado crecimientos interanuales de más de un 50% desde su lanzamiento en 2021, por lo cual tomando como línea base el último año cursado, al cierre de 2023 PTC logró un incremento del 76% de sus usuarios con respecto al cierre de 2022. Lo anterior, al comparar con las cifras mostradas en PostData⁵ por los demás operadores, son muy alejadas, pues se observa que los crecimientos de la misma línea base son menores al 10%.

Dada la condición de operador entrante al mercado colombiano, PTC es el único operador creciendo a este ritmo y por consiguiente al mantenerse la metodología propuesta, es al único operador que afectará de manera negativa, causando su discriminación, sin soporte legal ni regulatorio.

A continuación, con el fin de ilustrar la gravedad de la metodología, se realizará un ejemplo donde se relacionan los valores correspondientes al formato T 2.6. del 3Q de 2023, impuesto en la Resolución CRC 6890 de 2022, el cual contiene la información del Q3 del 2023 para el Cluster Envigado y Bello:

⁵ Datos de telefonía móvil en: <https://postdata.gov.co/informaci%C3%B3n-telefon%C3%ADa-m%C3%B3vil>

MES	CLÚSTER	MUNICIPIO	INDICADOR VELOCIDAD DESCARGA	INDICADOR VELOCIDAD CARGA
Julio	1	Envigado	15.73	11.8
Julio	1	Bello	6.68	8.53
Agosto	1	Envigado	15.2	12.76
Agosto	1	Bello	6.66	9.8
Septiembre	1	Envigado	14.72	13.49
Septiembre	1	Bello	6.7	10.79

Tabla 1. Indicadores de Velocidad de Carga y Descarga reportados Q3 de 2023 en Envigado y Bello.

De acuerdo con la metodología expuesta en el proyecto de Resolución, este es un clúster de alto desempeño, en donde el valor objetivo de la velocidad de carga y descarga tendría una variación del año 1 al año 5 que se calcula con la fórmula según la propuesta, con las siguientes variables:

Variables de la formula	VELOCIDAD DESCARGA (DL) (Mbps)	DE VELOCIDAD DE CARGA (UL) (Mbps)
Promedio Ponderado	10.95	11.20
Percentil 75	15.08	12.52

Tabla 2. Valores calculados de las variables a partir de la formula propuesta en el proyecto regulatorio.

El resultado de los valores objetivo para la velocidad de descarga y carga aplicando la formula descrita serían los siguientes del año 1 al año 5:

t (año)	1	2	3	4	5
V.O Velocidad de Descarga	11.11	11.61	12.44	13.59	15.08
% de incremento vs valor promedio ponderado	2%	6%	14%	24%	38%

Tabla 3. Valor Objetivo de Velocidad de Descarga calculado

t (año)	1	2	3	4	5
V.O Velocidad de Carga	11.25	11.41	11.67	12.04	12.52
% de incremento vs valor promedio ponderado	3%	4%	7%	10%	14%

Tabla 4. Valor Objetivo de velocidad de Carga calculado

Con base en el ejemplo, nótese el incremento de velocidad del valor objetivo para la velocidad de descarga para PTC en el clúster de Envigado y Bello, donde tendría que incrementar los valores de velocidad de descarga un 38%, pasando en el año uno de 11.11 Mbps valor promedio ponderado de la línea base a 15.08 Mbps en el año cinco, e incrementar los valores de velocidad de carga un 14%, pasando en el año uno de 11.25 Mbps valor promedio ponderado de la línea base a 12.52 Mbps en el año cinco. La anterior mejora de la velocidad promedio de 4G requeriría inversiones aún más elevadas de las que ya ha realizado PTC en el momento, que, si bien en el último observatorio de la CRC se muestran cómo un 80% de sus ingresos, tendría que realizar esfuerzos aún mayores que harían inviable el negocio, pues no se tendría a ciencia cierta razón para recuperar la inversión.

Adicionalmente se demuestra la inequidad presente en la metodología propuesta, en donde un operador con muy buena velocidad es penalizado, exigiéndole una mayor velocidad con un incremento en descarga del 34% y carga del 14% en un periodo de cinco (5) años.

Por tal razón solicitamos que los valores objetivo se mantenga como está establecido en la Resolución CRC 6890 de 2022 o bien, exista una metodología donde tenga un diferencial para operadores entrantes y establecidos, donde hasta no alcanzar una madurez y estabilidad frente al número de usuarios por más de 4 trimestres consecutivos, dichos indicadores se remitan únicamente de manera informativa.

5. Respeto del Artículo 8 del proyecto regulatorio.

Por medio de este artículo, la CRC propone que aquellos municipios donde se incluya al menos una (1) de las localidades sujetas a las obligaciones de hacer de que trata la Resolución MinTIC 3947 de 2023, deberán cumplir con los umbrales establecidos para los indicadores de calidad del servicio de datos móviles 4G dispuestos en el literal C. del Anexo 5.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Al respecto, se debe mencionar que, PTC debe manifestar su desacuerdo con dicha inclusión, ya que recientemente la compañía hizo un gran esfuerzo para hacer parte del proceso de selección objetiva por medio del cual se realizó la asignación del espectro electromagnético para la prestación de servicios de telecomunicaciones en tecnología 5G, resultado de dicho proceso se expidió la Resolución MinTIC 3947 de 2023 por medio de la cual se establecieron las condiciones y obligaciones que debían cumplir los PRSMT como consecuencia de dicha asignación, en ese orden de ideas, buscar generar este cambio a través del proyecto regulatorio que aquí se comenta sumando obligaciones adicionales a las establecidas previamente, iría sin duda en contra vía del principio de confianza legítima y de seguridad y certidumbre jurídica, pues se reitera, se estarían cambiando las reglas que quedaron establecidas a menos de un mes de realizada la subasta y sin que se hayan expedido las resoluciones particulares de asignación de permisos de uso del espectro como resultado de la subasta.

Para PTC es clara la facultad que tiene la CRC de emitir y expedir normativas que se ajusten a las necesidades y cambios que se generan en el sector de las telecomunicaciones, sin embargo, no considera razonable que se planteen cambios normativos de esta manera - esto es en tampoco tiempo - ya que ello atenta no solo contra las expectativas que se generaron para los PRSTM como consecuencia de este proceso, sino que además afecta los planes de compañía definidos para ejecutar las condiciones y obligaciones adquiridas.

6. Respeto del Artículo 13 del proyecto regulatorio.

Frente a las vigencias establecidas desde PTC, solicitamos a la CRC en caso de que decida seguir adelante con el proyecto regulatorio sin realizar modificaciones con base en los comentarios aquí expuestos, en contravía de la simplificación regulatoria, aumentando las cargas operativas y financieras a los operadores, se tengan en cuenta las vigencias de la siguiente manera:

- i. Se solicita que sea implementada en 2025 ya que los tiempos serían muy cortos para implementar los ajustes necesarios sobre el reporte.
- ii. Para la vigencia del artículo 5 del proyecto de resolución, como se mencionó anteriormente, PTC solicita que se hiciera efectivo a partir del 2025, ya que se requeriría un cambio en la metodología y se requerirían ajustes en los procesos internos.
- iii. Teniendo en cuenta que este cambio implica un cambio en la metodología, PTC solicita que se hiciera efectivo a partir del 2025. Adicionalmente, estos cambios se están haciendo sin publicación y revisión por parte de la CRC

- de la línea base del primer año de reporte, lo cual no les permite a los operadores analizar el estado actual de calidad de sus redes.
- iv. PTC solicita que se hiciera efectivo a partir del 2025 ya que se requiere un cambio en la metodología y requiere ajustes en los procesos internos
 - v. Sin comentarios por parte de PTC.

No obstante los argumentos anteriormente expuestos, de forma general, con el ánimo de ser propositivos como lo ha solicitado la CRC, y observando la negativa a ampliar el plazo para comentarios, PTC presentará en próximos días algunas propuestas que consideramos pueden ser validadas y revisadas por la CRC, como alternativas que causarán un menor impacto adverso para los PRST, que no generarán discriminación ni premiarán a aquellos que reporten a la fecha peor calidad o tengan mayor cuota de mercado, y que busquen proporcionar incentivos para la mejora paulatina en la calidad del servicio, sin desviar de forma significativa el enfoque de reducción de la brecha digital que persiguen las políticas públicas del gobierno nacional.

Así las cosas, esperamos que nuestros comentarios sean de recibo por la CRC, quedando atentos a cualquier aclaración o mecanismo de participación que se adelante en el trámite de la mencionada propuesta regulatoria.

Cordialmente,


Faihan Alfayez (22 ene., 2024 21:34 EST)

FAIHAN AL-FAYEZ
Vicepresidente de Asuntos Corporativos
PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.


Comentarios PTC a Proyecto Cambios Régimen de Calidad Datos 4G

Informe de auditoría final


2024-01-23

Fecha de creación:	2024-01-23
Por:	Emilio Santofimio (emilio.santofimioj@wom.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA1f0ICJ1vRQr5dao_hEQ_6leRI5Z38nGI


Historial de “Comentarios PTC a Proyecto Cambios Régimen de Calidad Datos 4G”

 Emilio Santofimio (emilio.santofimioj@wom.co) ha creado el documento.

2024-01-23 - 2:30:35 GMT

 El documento se ha enviado por correo electrónico a faihan.a@wom.co para su firma.


2024-01-23 - 2:31:27 GMT

 faihan.a@wom.co ha visualizado el correo electrónico.

2024-01-23 - 2:32:52 GMT

 El firmante faihan.a@wom.co firmó con el nombre de Faihan Alfayez

2024-01-23 - 2:34:00 GMT

 Faihan Alfayez (faihan.a@wom.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2024-01-23 - 2:34:02 GMT. Origen de hora: servidor.

 Documento completado.

2024-01-23 - 2:34:02 GMT