

VPAC-100022-03-0004

Bogotá D.C., 06 de octubre de 2023

Doctor

**NICOLÁS SILVA CORTÉS**

Director Ejecutivo

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

[excepcionesdepublicidad@crcom.gov.co](mailto:excepcionesdepublicidad@crcom.gov.co); [atencioncliente@crcom.gov.co](mailto:atencioncliente@crcom.gov.co)

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

Ciudad

**Asunto: Comentarios de || Telecom Colombia S.A.S. a las alternativas regulatorias 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".**

Apreciado Doctor Silva:

Por medio del presente documento **Partners Telecom Colombia S.A.S.**, (en adelante, PTC), se permite presentar comentarios a las alternativas regulatorias 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*". Esperamos que el contenido de este texto sea tenido en cuenta y aporte al proyecto regulatorio que consideramos altamente sensible para el sector y, particularmente, para los operadores de servicios de telecomunicaciones móviles en Colombia, particularmente a los que hemos demostrado activamente nuestro compromiso e interés en aumentar la cobertura y calidad del servicio, en invertir en redes e infraestructura y en promover niveles óptimos de calidad 4G en beneficio de los usuarios.

## **TEMÁTICA 1 - PUBLICIDAD DE INFORMACIÓN**

PTC reconoce la importancia de la publicidad de la información con el fin de que los usuarios tomen decisiones de consumo de manera instruida y transparente. De hecho, consideramos que la reducción de las asimetrías de información puede contribuir, en alguna medida, para romper con la dominancia de un agente en el sector.

Como es de conocimiento de esta Comisión, actualmente los indicadores de calidad se publican en la página Postdata, donde se tiene consignada toda la

información relevante del sector. Lo anterior, con la particularidad de que la información se encuentra publicada de la misma forma en la cual es reportada los operadores, es decir, sin manipulación o tratamientos de terceros.

Ahora bien, la publicación de la información para Crowdsourcing, hace referencia a los datos procesados con exclusiones, la cual permite realizar el cálculo de los indicadores reportados. La información publicada de esta manera permite que se puedan realizar análisis por zonas geográficas, operador y tipo de indicador sin restricciones para el ciudadano que realice las consultas. En el evento que se realicen agrupaciones o filtros para la publicación de la información, podría interpretarse de forma tal que se presente confusión para quien realiza las consultas, o incluso podría darse el caso que no se refleje de manera adecuada.

Teniendo en cuenta lo anterior, PTC considera que las alternativas 2, 3 y 4 no son adecuadas, ya que toda la información que se publicaría sería información procesada, lo cual, como se mencionó anteriormente, podría presentar confusiones o mostrar los indicadores intervenidos, por ejemplo, con las ponderaciones. Además, otro factor importante para tener en cuenta es que al momento de agrupar indicadores de varios periodos (dos veces al año) no se permite visualizar los indicadores como son en la actualidad, y podría generar un panorama equivocado frente a la manera en cómo se están prestando los servicios de datos 4G en el país.

En tal sentido, desde PTC sugerimos adoptar la alternativa 1 - status quo - donde la información publicada incluye la zona geográfica, operador e indicadores de datos 4G con la información procesada con exclusiones en la página de Postdata, y permite realizar las consultas de acuerdo con las distintas necesidades, sin estar tratada por terceros.

## **TEMÁTICA 2 - SERVICIO DE DATOS MÓVILES**

Desde PTC compartimos el objetivo que desea impulsar la CRC con respecto al servicio de datos móviles para aumentar los niveles de calidad en todos los ámbitos del país para 4G y también las afirmaciones según las cuales, existe un rezago en comparación con los demás países de la región y de la OCDE. Sobre esto último, es evidente que a la fecha Colombia presenta un rezago en comparación con los diferentes países de la OCDE frente a la velocidad de descarga, tal y como lo advierte en el documento de revisión de mercados móviles la CRC.

Sin embargo, respetuosamente consideramos que este problema no se logra solucionar con el aumento de los valores objetivo, dicho rezago se asocia más a los costos y la dificultad de compartición de infraestructura, a la brecha digital hoy existente en 4G y por supuesto, como lo referencia la CRC en el documento mencionado, obedece también a los problemas de competencia en el mercado de servicios móviles causados en gran medida por la dominancia persistente de un agente, sin solución ni medidas de intervención.

Por tal razón, desde PTC vemos con preocupación que la CRC contemple nuevas alternativas que aumentan el valor objetivo del servicio de datos móviles 4G, en un momento en el que, además, los operadores de telecomunicaciones titulares de permisos de uso del espectro asumiremos seguramente obligaciones de hacer del tipo cobertura en zonas rurales y de difícil acceso, motivo por el cual, esta iniciativa regulatoria puede generar un desincentivo para que esos compromisos sean asumidos.

En ese orden de ideas, consideramos que cualquier alternativa que lleve a un aumento del valor objetivo del servicio de datos móviles de 4G, no sería una medida idónea para procurar aumentar las velocidades de carga y descarga, valorando primero otro tipo de alternativas que puedan generar incentivos en los agentes del mercado para corregir los problemas mencionados anteriormente.

Por consiguiente, desde PTC insistimos en que se priorice y valore la alternativa 1, es decir, mantener el status quo, considerando además que la adopción e implementación de la metodología de Crowdsourcing fue muy recientemente expedida por la CRC, y que cualquier modificación que se realice para aumentar los valores objetivo, desincentiva los esfuerzos de cobertura que, como operador entrante y titular de espectro, en nuestro caso, hemos venido realizando en los últimos 3 años, además de aumentar la carga regulatoria hacia los PRSTM y desviando recursos que en tiempos de renovaciones de espectro y una nueva subasta se hacen más que necesarios para seguir aumentando la penetración de cobertura.

Adicionalmente, es importante entender que el cambio de valores objetivos tiende a aumentos de más del 300%, tal como lo hacer ver la CRC en la presentación enviada a los operadores en cualquiera de las alternativas diferentes al status quo, y en un ambiente en el 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 más factores como lo son las aplicaciones a las que hace uso el usuario, la topología de la zona donde se conecte, el terminal móvil que utilice, entre otros.

Por lo tanto, exigir valores objetivo muy elevados, sin si quiera tener una línea base de un primer año de mediciones con metodología Crowdsourcing, hace que se dependa de factores externos que se salen del control de operador, aunado a que solo hasta julio de este año la CRC está recibiendo información de la medición de dichos indicadores, todo lo cual impediría que la CRC pueda identificar si a la fecha se cumple con las exigencias que demandan los usuarios en el servicio de datos de 4G.

Todo lo anterior, hace que también debamos advertir, que las demás alternativas regulatorias propuestas, no resultan acordes con esa realidad del mercado y pueden resultar carentes de soporte, hasta tanto la CRC no haga un estudio estadístico con los datos arrojados por las mediciones enviadas con la nueva metodología de los resultados de los operadores, dando un espacio de tiempo razonable de estabilización de las mediciones.

Un aumento en los valores objetivo de los indicadores de servicios de datos actuales tendería a afectar la experiencia frente a la calidad percibida por el servicio, pues los esfuerzos de los operadores estarán encaminados a solo el aumento de la velocidad de los usuarios que logren conectarse a una estación base específica más no a lograr cubrir la mayor cantidad de usuarios posibles, ya que existen como bien se ha discutido en mesas anteriores con la CRC aplicaciones móviles que demandan muchas más capacidades que otras.

### **TEMÁTICA 3 -SERVICIO DE VOZ POR LTE**

Los indicadores de porcentaje de intentos de llamada (VoLTE) no exitosos en la red de acceso 4G, y porcentaje total de llamadas (VoLTE) caídas en 4G, son indicadores nuevos que se comenzaron a reportar al regulador a partir de julio de 2023. Esto significa que los PRSTM nos encontramos en proceso inicial de reporte de los indicadores de la tecnología VoLTE y, por lo tanto, los datos históricos para evaluar el desempeño de la red son limitados. Teniendo en cuenta que dichos indicadores son indispensables para evaluar la calidad de la red 4G, es necesario contemplar un tiempo de observación para definir la línea base y umbrales de cumplimiento adecuados. Esto permitirá identificar efectivamente valores que sean representativos de una red 4G de calidad para el país.

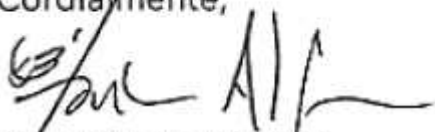
Lo anterior, hace que debamos proponer que se mantenga el status quo, el cual consiste en continuar de manera informativa los indicadores de Porcentaje de intentos de llamada (VoLTE) no exitosos en la red de acceso para 4G y Porcentaje total de llamadas (VoLTE) caídas en 4G, al menos por un período de observación de mínimo 12 meses. Durante este período, la CRC podrá monitorear los datos

reportados por los operadores para identificar valores que sean representativos de una red 4G de calidad. Con base en este análisis, el regulador podrá establecer los umbrales de cumplimiento definitivos y que deben ajustar a la realidad de cada una de las condiciones de mercado por zonas y agrupación de municipios.

Adicionalmente, es necesario que los valores objetivos se ajusten conforme a los ámbitos geográficos, especialmente en los sitios con transmisión satelital. Lo anterior, teniendo en cuenta que las condiciones de transmisión en el país son extremadamente costosas, que las redes que se han desplegado con recursos públicos presentan problemas de calidad y redundancia, y no existen redes de acceso de transporte microondas ni satelital que permita mejorar dicha calidad. Por lo cual amablemente sugerimos redefinir los valores objetivos para zonas satelitales.

Así las cosas, esperamos que nuestros comentarios sean de recibo por parte de la CRC y quedamos atentos a cualquier aclaración o mecanismo de participación que se adelante frente a la propuesta regulatoria.

Cordialmente,



**FAIHAN AL-FAYEZ**

**VICEPRESIDENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS  
PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**