

## ABC DE MODERNIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- **¿En qué consiste la resolución que moderniza el régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones?**

Con la Resolución 6890 de 2022, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expide medidas para renovar el marco regulatorio en materia de calidad para la prestación de servicios de telecomunicaciones (Internet y telefonía fija y móvil y televisión) en Colombia, de manera que refleje la realidad de las redes, las tendencias tecnológicas y las necesidades de los usuarios y de la industria.

Como parte de esta medida, la CRC adopta una innovadora tecnología de medición, conocida como *Crowdsourcing*, que consiste en recolectar de forma masiva la información de la calidad del servicio, a través de los teléfonos celulares de los usuarios, para lo cual estos últimos tendrán la opción de instalar una aplicación para gestión de mediciones de calidad y autorizar el uso de la respectiva información.

Así mismo, se amplía a 803 el número de municipios en donde se exige el cumplimiento de niveles mínimos de calidad para los servicios prestados, incluyendo las capitales de departamento, con lo cual se propende por la mejora de la calidad especialmente en las zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, e impulsa la transición a nuevas tecnologías y a la modernización de las redes.

Adicionalmente, como parte de su metodología de mejora y simplificación normativa la CRC desarrolló un proceso altamente participativo con los afectados y partes interesadas, haciendo que la regulación expedida sea más eficiente y que resuelva de una mejor manera los problemas de los ciudadanos. En particular, se redujo en un 57% el número de indicadores de calidad medidos y reportados, se hicieron aclaraciones a la aplicación de algunos requisitos de calidad y se flexibilizaron algunos valores mínimos de cumplimiento, logrando así un régimen de calidad actualizado y que se ajusta a las realidades de las redes, de la industria y de los usuarios.

Paralelamente, y con un enfoque de mejora continua de la calidad en los servicios más usados por los colombianos, se prioriza la exigencia del cumplimiento de metas de calidad para servicios soportados en las últimas tecnologías, la cual será aplicable en servicios de acceso a internet móvil con tecnología 4G.

Finalmente, al aumentar la cantidad de la información disponible sobre la calidad experimentada por los usuarios es posible focalizar las decisiones de política pública para el cierre efectivo de la brecha digital, especialmente en zonas rurales y apartadas. También se fortalece la calidad como un diferenciador de la competencia entre operadores móviles, en tanto que los usuarios podrán comparar la información entre estos sobre las condiciones de prestación de sus servicios para, de esta manera, tomar decisiones informadas.

Esta normativa trae beneficios para los usuarios, la industria y el país, como se explica más adelante.

### • **¿Desde cuándo aplica el nuevo Régimen de Calidad?**

En términos generales, las nuevas reglas en materia de calidad entrarán en vigor el 1 de abril de 2023, teniendo en cuenta que durante los próximos 10 meses los operadores trabajarán en la planeación y ejecución de diferentes tareas para la implementación de la metodología de *Crowdsourcing*.

Entre las actividades que desarrollarán los operadores están:

1. Adelantar un proceso de selección para la contratación de un único proveedor de servicios de *Crowdsourcing*, lo cual garantiza la comparabilidad entre las mediciones de los diferentes operadores móviles.

2. Desarrollar campañas de divulgación con el objetivo de invitar a los usuarios a autorizar la realización de mediciones a través de sus teléfonos celulares.

La CRC realizará un acompañamiento al proceso de implementación, a través de un Comité Técnico de Seguimiento, para lograr el inicio de las mediciones en la fecha estipulada.

### • **¿Qué temáticas se abordaron en la revisión del Régimen de Calidad?**

La revisión del Régimen de Calidad incluyó aspectos relacionados con:

- **Indicadores:** Se hizo una revisión del comportamiento de los indicadores con los que se hace seguimiento al comportamiento de la calidad, eliminando 42 indicadores e incluyendo 12 nuevos, a fin de mantener un régimen actualizado que refleje la realidad de la calidad en el país. Con lo anterior, se logró una simplificación del 57% del régimen.
- **Metodología de medición:** Se introduce una innovadora metodología de medición denominada *Crowdsourcing*, que permite medir la calidad de los servicios de Internet móvil a partir de una gran cantidad de teléfonos celulares de los usuarios.
- **Metas de calidad a cumplir en los servicios:** Se prioriza la exigencia del cumplimiento de metas de calidad para servicios soportados en las últimas tecnologías, la cual será aplicable en 803 municipios del país, que incluyen las 32 capitales de departamento.

- **Zonas excluidas para incentivar el despliegue de redes de telecomunicaciones:** Se mantienen 320 municipios excluidos del cumplimiento de indicadores de calidad, con el fin de incentivar el despliegue y masificación de servicios TIC en zonas con deficiente cobertura.

Todo lo anterior permite contar con un Régimen de Calidad moderno que promueve la transición a nuevas tecnologías y modernización de redes, favorece la mejora y simplificación normativa, impulsa la innovación en la medición y reconoce la importancia de cerrar la brecha digital en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

- **¿Cuáles son los beneficios de la actualización de este régimen?**

#### Para los usuarios:

- Mejora en la prestación de los servicios de telecomunicaciones en todas las regiones del país, al ampliar a 803 municipios la exigencia de cumplimiento de requisitos de calidad, incluidas las 32 capitales de departamento y municipios ubicados en zonas apartadas como Puerto Nariño (Amazonas) y Providencia, entre otros.
- Se conoce la experiencia real del usuario sobre los servicios que consume, a través de la metodología Crowdsourcing que hace uso de sus equipos para realizar las pruebas de calidad.
- Se promueve la masificación de servicios TIC en zonas de difícil acceso, manteniendo la excepción del cumplimiento de requisitos de calidad en 320 municipios, en donde aún se identifican retos en materia de despliegue de infraestructura. Con la publicación de los resultados de las mediciones por parte de la CRC se motiva la sana competencia entre operadores, con enfoque en el ofrecimiento de mayor calidad como factor diferencial en la prestación de los servicios.
- Se incentiva la migración a nuevas tecnologías, a través del énfasis en la medición y cumplimiento de metas de calidad en los servicios de Internet móvil 4G, teniendo en cuenta que hoy en día el 82% de los usuarios se conectan a través de estas redes.
- A partir de la revisión de las condiciones de despliegue en los municipios exceptuados, la CRC podrá hacer modificaciones y ajustes a la medida en cuanto a su vigencia, alcance y condicionamientos para exigir allí el cumplimiento de los requisitos de calidad.

#### Para la industria:

- Se genera un ahorro aproximado del 90% en los costos de medición en relación con la metodología empleada en la actualidad para el servicio de datos móviles.
- Bajo un enfoque de simplificación normativa, se reduce en 57% el número de indicadores de calidad que los proveedores de servicios deben medir y cumplir, disminuyendo así la carga operativa y logística asociada a la medición de parámetros y al cumplimiento de requisitos.
- Se incentiva la transición a nuevas tecnologías, dado que, al flexibilizar la regulación a nivel de exigir requisitos de calidad en tecnologías anteriores a 4G, los recursos técnicos y operativos utilizados para su cumplimiento, se podrán dedicar para la migración a redes 4G y superiores, en las que se hace un uso más eficiente de estos.

### ¿Qué pasa con la calidad en otras tecnologías?

Si bien el nuevo Régimen de Calidad hace énfasis en la medición y cumplimiento de metas de calidad en los servicios de Internet móvil 4G, la Comisión continuará haciendo seguimiento y monitoreo a la calidad en los servicios de voz y datos en la tecnología 3G, que serán medidos y reportados de manera informativa a la CRC y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

Dicha información se publicará con el propósito de entregar a los usuarios insumos que permitan comparar la calidad con la que se prestan los servicios entre operadores y así poder tomar decisiones informadas de consumo.

La medición de la calidad en la tecnología 3G también se realizará con la metodología de Crowdsourcing, siguiendo el ejemplo de otros países líderes en la industria, en cuanto cada vez más usuarios alrededor del mundo pueden acceder a información de calidad para tomar decisiones más informadas en cuanto a su servicio.

### Para el país:

- Al promover la medición y el cumplimiento de la calidad en tecnología 4G, se mejorará el nivel de información para tomar decisiones en aras de mejorar el acceso y la masificación de servicios TIC, promoviendo la mejora continua en la calidad.
- Focalización en regiones, incrementando la cantidad de municipios en donde puede medirse la calidad del servicio de Internet móvil, lo que permitirá la mejora continua en las condiciones de prestación de los servicios en el territorio colombiano.

- El contar con información de más municipios en el país, se apoya el diseño de las políticas públicas del sector por parte del Ministerio de TIC, que propenden por el cierre de brecha digital, especialmente, en zonas rurales y apartadas.
- **¿Qué característica tiene la metodología *Crowdsourcing* y por qué es importante?**

La metodología de *Crowdsourcing* es una tecnología de medición de calidad innovadora que consiste en recolectar de forma masiva la información de la calidad del servicio, a través de los teléfonos celulares de los usuarios finales, para lo cual estos últimos tendrán la opción de instalar una aplicación para gestión de mediciones de calidad y autorizar el uso de la respectiva información.

Esta metodología cuenta con las siguientes bondades:

- Permite conocer realmente la experiencia del usuario al recoger la información sobre la calidad del servicio de datos móviles a través de una aplicación de gestión de mediciones.
- Permite realizar mediciones todos los días del año.
- Se obtiene una mayor cobertura geográfica de las mediciones en comparación con los métodos previamente utilizados.
- Se mantiene la posibilidad de realizar mediciones comparativas entre operadores.
- Genera ahorros en los costos de medición en comparación con los mecanismos actualmente usados, y se reducen los tiempos en que se logra medir la calidad en el territorio nacional.

Es importante tener en cuenta que para la recolección de las mediciones desde los equipos de los usuarios, estos podrán descargar de manera gratuita una aplicación del operador móvil con la que se pueden gestionar las mediciones de calidad, y únicamente se realizarán las mediciones previa aceptación del usuario de la política de tratamiento de datos personales. Una vez el usuario autoriza, su proveedor de servicios podrá programar y realizar las mediciones sin la intervención del usuario y sin descontar o cobrar los datos de su plan contratado.

- **¿Cómo contribuirán los usuarios a la medición de la calidad de sus servicios desde el 1 de abril de 2023?**

Para contribuir en la medición de indicadores que reflejen su experiencia en la calidad de los servicios móviles, el usuario podrá descargar una aplicación de medición de calidad que los proveedores de *Crowdsourcing* usualmente ponen a disposición de manera gratuita en las tiendas de aplicaciones móviles y realizar sus propias mediciones, cuyos resultados entrarán a formar parte de la medición de indicadores de calidad de la zona en la que el usuario se encuentre.

Asimismo, podrán descargar aplicaciones del operador móvil con las que se maneja el servicio al cliente u otros servicios. En este caso el usuario podrá autorizar el tratamiento de sus datos personales para la realización de las mediciones y será el operador quien programe y tome las muestras sin necesidad de la intervención del usuario. De esta manera, el usuario podrá aportar en la construcción de las cifras de calidad de servicios de Internet móvil en Colombia y, a la vez, conocer el desempeño del servicio que le presta su operador.

### • **¿Cómo se articula el régimen de calidad con la política pública?**

- Con la modificación, el régimen de calidad se articula con la política pública de transición a nuevas tecnologías, al flexibilizar la regulación en tecnologías 2G y 3G y adoptar una metodología innovadora para la medición y recolección de información del servicio de datos (*Crowdsourcing*).
- Como apoyo a la política pública de transición a nuevas tecnologías del Ministerio de TIC, la CRC adoptó recientemente la decisión de permitir la interconexión de las comunicaciones de Voz sobre redes 4G LTE (VoLTE) entre las redes de los operadores móviles que ofrecen este servicio, y adicionalmente el régimen de calidad se alinea con la citada política al introducir indicadores de calidad para dicho servicio.
- También se alinea con el objetivo de la estrategia integral para mejorar las condiciones en la prestación de los servicios, al publicar información que le permita a los usuarios comparar la calidad con la que prestan los servicios, entre operadores, y así poder tomar decisiones informadas de consumo.

### • **¿Cómo se desarrolló el proyecto?**

A continuación, se presentan las etapas y fechas en las cuales surtió el proyecto, con el fin de ilustrar como la Resolución CRC 6890 de 2022 ha sido producto de un trabajo conjunto que contó con una alta participación del sector.

Se inició en febrero de 2021 y en junio del mismo año se publicó la problemática que el proyecto buscaba resolver. Posteriormente, en septiembre de 2021 se publicaron las alternativas regulatorias para dar solución a la problemática identificada y se realizaron 25 mesas de trabajo con los agentes del sector entre octubre de 2021 y febrero de 2022. El 28 de febrero de 2022 se publicó para comentarios de los interesados la propuesta regulatoria y se recibieron comentarios a la propuesta hasta el 29 de abril.

Antes de que finalizara el plazo de recepción de comentarios se realizaron 24 mesas de trabajo con múltiples partes interesadas, como operadores de

telecomunicaciones, proveedores de plataformas de medición bajo metodología *Crowdsourcing*, agremiaciones, entidades públicas y entidades reguladoras de otros países de la región.

[Consulte la Resolución CRC 6890 de 2022](#)