



VPJ-0173-12

Bogotá, D.C., 26 de noviembre de 2012

Doctor

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9.

Ciudad.

Asunto: Comentarios al documento de consulta "Alternativas de compensación por calidad deficiente en comunicaciones de voz a través de redes móviles"

Respetado Dr. Márquez:

De conformidad con la invitación efectuada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para formular comentarios respecto del documento citado en el asunto, **AVANTEL SAS**, en adelante **AVANTEL** presenta sus inquietudes y consideraciones sobre el particular.

Si bien el documento propuesto presenta diferentes alternativas para realizar la compensación a los usuarios que se vean afectados por caída de llamadas, las propuestas planteadas dentro del documento en estudio no consideran aspectos que impactan cualquier medida que se pretenda implementar con el fin de compensar a los usuarios de las redes de telecomunicaciones móviles:

1. Las medidas de compensación planteadas no traen como consecuencia una mejora en la calidad del servicio, por el contrario, incentivará a que los usuarios cambien la duración típica de las llamadas para generar a propósito llamadas caídas (por ejemplo quitándole la pila al teléfono) y lograr una compensación, sin que realmente la llamada caída por causas imputable al operador haya existido, mas en consideración a lo que indica el mismo documento de consulta cuando excluye de la medición a los intentos de llamadas no exitosas y concluye "De cualquier modo, según lo indicado previamente en el presente documento, los eventos asociados a este indicador no comprometen recursos del usuario, **como sí ocurre en las llamadas caídas, en las cuales el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones realiza un cobro al usuario por la llamada, sin importar si ésta fue culminada de manera satisfactoria por el usuario o si su terminación se debió a un problema de la red.**"(NFT)

Bogotá: Carrera 11 No. 93-92 - PBX: (571) 634 3434 - Fax: (571) 628 5380 • Medellín (Enviado): Carrera 43A No. 23 Sur-15 Of. 201 - PBX: (574) 331 3331 - Fax: (574) 311 2550

Call: Avenida 5 A N No. 23N-72 - PBX: (572) 660 3822 - Fax: (572) 660 5866 • Barranquilla: Calle 74 No. 56-47 - PBX: (575) 360 6362 - Fax: (575) 369 1120

Bucaramanga: Carrera 33 No. 47-41 - PBX: (577) 647 8020 - Fax: (577) 657 7666

www.avantel.co

La misma Comisión conoce que el PRST no puede saber a ciencia cierta sobre cada uno de los usuarios mirados de manera individual y particular, si la caída de la llamada ocurrió como consecuencia directa de una falla en la red o si fue el usuario quien terminó la llamada sin haberse siquiera dado cuenta que la red presentaba congestión o indisponibilidad, con lo cual, basar un esquema de compensación en supuestos no verificables en mediciones efectivas y que corresponda a la percepción de cada usuario, generará situaciones nunca consolidadas, imposibles de probarse.

2. El documento puesto en consideración del sector no modifica los indicadores de calidad que tengan en cuenta los tamaños de las redes de los PRSTM, pues no es lo mismo un operador declarado como dominante en el mercado y que ostenta más del 60% del tráfico de todas de las redes móviles de telecomunicaciones en Colombia, por lo que es necesario que se establezcan, respecto de éste operador, indicadores más exigentes por ser el operador con más usuarios y mayores economías de escala.
3. El documento de consulta no contempla que las condiciones de orden público en las zonas del país, cerros de telecomunicaciones e inclusive, en zonas rojas dentro de ciudades, impiden que el personal técnico se desplace de manera oportuna a solucionar fallas que afectan la calidad del servicio. Tampoco tiene en cuenta los lineamientos normativos dados por el Ministerio de Trabajo, como por ejemplo trabajos en alturas (Res 1409 del 2012), en donde se demarcan las condiciones para realizar trabajos en torres de comunicaciones e implican tiempos muertos por condiciones ajenas al PRSTM, las cuales impactan directamente la ejecución de trabajos correctivos en caso de fallas.
4. El documento de consulta pierde de vista que la normatividad vigente para la instalación de infraestructura dentro ambientes privados (Casas, Apartamentos, Conjuntos residenciales, centros comerciales) para mejorar la cobertura no existe, las construcciones privadas actuales no prevén el uso de espacios para redes de comunicación móvil, lo que genera deficiencias en los niveles de servicio en los sótanos por ejemplo y que podría ser fácilmente superados si existiera la normativa que estableciera condiciones y tiempos para estas implementaciones.
5. Este tipo de medidas producirá que los operadores con redes pequeñas, que no cuentan con economías de escala, no puedan aumentar su cobertura en sitios apartados en donde solo podrían instalar una torre y cualquier falla, afectaría gravemente los indicadores fijados y se verían en los reportes grandes rangos de fallas del PRSTM, por lo que el desincentivo a ampliar la cobertura es evidente.
6. Las aplicaciones para Smartphone que menciona el documento de consulta y que sirven para medir los niveles de calidad del operador, son fácilmente manipulables, no están adecuados a los niveles de disponibilidad de las redes en Colombia y no es viable que se puedan ser utilizadas como "prueba" para reclamar una compensación ante el PRSTM.

RA



7. Par mejorar el nivel de calidad del servicio, la CRC en conjunto con el MINTIC debe contemplar un mecanismo que garantice a los operadores un espectro libre a interferencias de orden externo, generadas en su mayoría por radiaciones ilegales que afectan el nivel de calidad del servicio, en especial en las horas pico.
8. Dentro de los mecanismos propuestos por la CRC, **Avantel** considera que el mecanismo que mejor se adecúa a la realidad del sector y a lo que requiere el usuario es el de la compensación en descuentos sobre la factura, pues corresponde a la razón de ser del PRSTM, el cual es la prestación de servicios de telecomunicaciones, no a la entrega de dinero a los usuarios.
9. **Avantel** aplica las 2 formas de compensar a que hace referencia el numeral 5, pues cada vez que un usuario reclamara sobre temas de indisponibilidad, se le realiza el descuento en la siguiente factura y en los casos de zonas geográficas se hace basado en los reportes técnicos de caídas del servicio, en el cual se hace un descuento general bajo la fórmula establecida en el Anexo I de la Res. CRC 3066 de 2011, para todos los clientes que hacen uso de las EBT's afectadas, con lo que se considera que no es necesario generar nuevas formas de compensar.

En esto términos, AVANTEL presenta sus comentarios sobre el documento publicado a la espera que los mismos contribuyan al análisis del tema.

Cordialmente,


XIMENA BARBERENA NISIMBLAT
Representante Legal