

Bogotá D.C., 26 de Noviembre de 2012.

CA-01674

Doctor

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC-

Calle 59 A BIS No. 5-53 piso 9. Edificio Link Siete Sesenta

Bogotá, D.C.

ASUNTO: Comentarios sobre la propuesta: *“Alternativas de compensación por calidad deficiente en comunicaciones de voz a través de redes móviles”*

Respetado Doctor Márquez:

Estando dentro del plazo fijado por la CRC para la remisión de comentarios, respecto de los documentos publicados el día 9 de Noviembre de 2012, como parte de la propuesta regulatoria del asunto, por medio de la presente, remitimos nuestras consideraciones y comentarios al respecto:

1. Diferenciación entre proveedores de red entrantes e incumbentes.

TV Azteca Sucursal Colombia, apoya a la CRC en su iniciativa de implementar medidas que tienen por objeto mejorar el bienestar de los usuarios finales y la percepción real de la calidad del servicio ya que de esta manera dinamiza al sector. En teoría, en un mercado competido, se destacarían, crecerían y prevalecerían aquellos proveedores que se esmeren y se diferencien por una mejor calidad real del servicio al usuario final.

Sin embargo, la medida de ninguna manera debe exigir de la misma forma a proveedores que llevan más de 18 años de estar operando su red en Colombia que lo que debe exigir a aquellos que hasta ahora entran al mercado. No es explicable ni aceptable que los proveedores incumbentes, que ya han estabilizado su red y que cuentan con datos históricos, y que ya cuentan con economías de escala favorables 

todavía estén presentando fallas técnicas o errores de dimensionamientos de los elementos de su red, misma que ya fue re-pagada varias veces.

Por el contrario, es natural en un “start-up” que se presenten transiciones y periodos de estabilización de la red y por lo tanto, los umbrales de evaluación para un entrante deben ser más flexibles. Por lo anterior, respetuosamente solicitamos a la CRC que revise la medida propuesta y no sancione de la misma forma a unos y otros proveedores. En ese sentido se recomienda que las medidas que se tomen como resultado de esta iniciativa sólo sean aplicables a los operadores que llevan operando redes de comunicaciones móviles por varios años en Colombia. En particular, se considera que para los operadores entrantes al mercado y que requieran soportarse en las redes existentes, se les debería garantizar lo siguiente:

1. Un periodo de gracia de al menos tres (3) años. Dentro del citado periodo de gracia no deben ser objeto de apremios y de obligaciones de compensación, sin perjuicio que sean objeto de mediciones, evaluación y control, con parámetros menos exigentes mientras se logra la estabilización de la red recientemente desplegada.
2. Que los proveedores de red incumbentes ofrezcan su red a los operadores entrantes, bien sea por la prestación del servicio de roaming nacional o en desarrollo de contratos de OVM (MVNO por sus siglas en inglés, mobile virtual network operator), a unos niveles de excelencia técnica que defina la CRC. En particular los HPLMs o los MNOs (mobile network operator) solidariamente deben responder ante los usuarios roamers visitantes o los usuarios de los MVNOs, respectivamente por fallas o problemas de dimensionamiento en la red anfitriona.

Asimismo, se recomienda a la CRC prever que el Gobierno “premie” a aquellos proveedores de red que desplieguen redes con indicadores comprobados de elevada calidad real de servicio.

2. Respecto de las “Condiciones” de que trata el numeral “4. Metodología para la definición de alternativas para compensación” las cuales se ha proyectado que *“Esta variable permite identificar cuándo se debe compensar al usuario. En Colombia”*

según la Resolución CRC 3067 de 2011, se define que los proveedores incumplen con las condiciones de calidad, según los indicadores de: Llamadas caídas:

- Si el porcentaje de llamadas caídas en zona 1 es superior al 3%.
- Si el porcentaje de llamadas caídas en la zona 2 es superior al 6%. TV Azteca Sucursal Colombia recomienda modificar las definiciones de las Zonas 1 y 2, hoy día vigentes y estipuladas en la Resolución 3067 en su "ANEXO II: INDICADORES PARA COMUNICACIONES DE VOZ A TRAVÉS DE REDES MÓVILES Y PARA EL ENVÍO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO -SMS".

Hoy día la definición vigente es la siguiente:

"Valores estimados.

Para efectos de la diferenciación por zonas, el reporte del indicador deberá tener en cuenta lo siguiente:

- ~~• Zona 1: Estará conformada por los departamentos cuya cantidad de población sea mayor o igual al 1% con respecto al total de población en el territorio nacional, de acuerdo con las cifras oficiales publicadas por el Departamento Nacional de Estadística - DANE, y que hacen parte del reporte del proveedor. El indicador debe presentar un valor inferior al 3% para el periodo mensual.~~
- ~~• Zona 2: Será integrada por los departamentos que no se encuentren agrupados en la Zona 1.~~

~~El indicador debe presentar un valor inferior al 6% para el periodo mensual."~~

El texto anterior se recomienda sea modificado de la siguiente manera:

- Zona 1: Estará conformada por los municipios con población superior a los 10.000 habitantes (según proyección realizada por el DANE para el 2011). El indicador debe presentar un valor inferior al 3% para el periodo mensual.
- Zona 2: La integrarán los municipios que no se encuentren agrupados en la Zona 1. El indicador debe presentar un valor inferior al 6% para el periodo mensual.

El argumento por el cual se sugiere modificar la definición de las zonas es la siguiente:
No es comparable la condición de caída de llamadas en la capital del Departamento de

Boyacá (Tunja), por ejemplo, donde se existen múltiples radiobases contiguas, que facilitan la continuidad en la prestación del servicio de voz, a la condición de caída de llamadas que se pueda garantizar en el municipio de Tuta (del mismo departamento) que difícilmente cuenta con una única radiobase para atender a sus dos mil doscientos (2.200) habitantes. Por lo anterior, las capitales y municipios con poblaciones importantes deberían pertenecer a zonas con indicadores de calidad más exigentes (con múltiples radiobases) que aquellos municipios que se caracterizan por estar remotamente atendidos y con menores recursos tecnológicos. Las capitales y los municipios de la zona 1 propuesta tendrían un umbral del 3% de llamadas caídas al mes como máximo, en razón a que se caracterizan por contar con radiobases dimensionadas para alto tráfico y escaso radio cobertura, en oposición a los municipios agrupados en la zona 2, los cuales tendrían un umbral del 6% de llamadas caídas al mes como máximo, toda vez que se caracterizan por contar con una única radiobase de bajo tráfico pero el máximo radio de cobertura, que le permita sus condiciones particulares y físicas de propagación de la señal.

Respecto de la condición vigente a partir del 1° de Abril de 2013, que prevé umbrales de zona 1 y 2 de dos por ciento (2%) y cinco por ciento (5%) respectivamente, es importante mencionar que la misma implica costos de red adicionales a los eventuales costos derivados de la compensación por calidad deficiente en comunicaciones de voz. Para TV Azteca Sucursal Colombia en su calidad de operador entrante al mercado que pretende competir en un mercado sumamente concentrado, resulta imposible valorar presupuestalmente a cuánto ascenderían la suma de los dos costos citados. Por ello reiteramos nuestra atenta solicitud de prever un periodo de gracia y condiciones diferenciales de entrada al mercado, dentro de paquetes de medidas de “nivelación de la cancha” que el gobierno en su conjunto está adelantando en la fecha.

3. Respecto de l Numeral “5.1. Compensación individual por cada llamada caída.” y en particular respecto de las opciones de la compensación por i) La devolución de dinero ii) La devolución de minutos o iii) La eliminación de cláusulas de permanencia mínima”, TV Azteca Sucursal Colombia recomienda que SÓLO proceda la devolución de los MINUTOS que presuntamente se dejaron de cursar por causas atribuibles a la red del proveedor que prestó el servicio, es decir, si hubiera lugar para

devolver minutos en el caso de caída de llamadas ON-NET, la devolución sería del mismo recurso, esto es, minutos ON-NET y de ninguna manera minutos a X-NET, los cuales implican costos adicionales. De otra parte, la experiencia revela que cuando se compensa al usuario en dinero, este recurso con frecuencia es utilizado por el usuario para otros fines distintos y no asociados con la compensación resultante de la falla de la red como por ejemplo en SMS Premium de contenido de elevado costo. Tampoco es correcto que el usuario tenga por compensación la eliminación de cláusulas de permanencia mínima por las cuales esté, por ejemplo, pagando un Gateway de navegación de Internet de Banda Ancha de elevado valor, que por problemas en el servicio telefónico de menor valor tenga derecho a retirarse dejando sin pagar el saldo del valor subsidiado del terminal citado en el ejemplo.

4. Respecto del numeral “7. *Consulta pública*”, TV Azteca Sucursal Colombia propone dar respuesta en los siguientes términos:

7. Consulta pública.

7.1. ¿Los mecanismos para incentivar una mejora en la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, deben involucrar la entrega de recursos a cada uno de los usuarios que tengan afectación en la calidad de la prestación del servicio? (NFT) TV Azteca Sucursal Colombia, recomienda que de haber lugar a algún tipo de compensación, ésta aplique de manera INDIVIDUAL al usuario afectado. Hacerlo de manera colectiva implica mayores recursos tecnológicos de datawarehouse. De otra parte es importante subrayar que los terminales móviles son parte activa y vital de la red móvil, toda vez que son responsables de funciones de red (monitoreo de la potencia recibida de varias radio bases, control de potencia, redes preferentes en itinerancia, por citar algunos ejemplos) y por tanto puede darse el caso que las fallas de caídas de llamadas sean atribuibles al terminal y este último no haya sido adquirido directamente a través del proveedor de la red visitada. Por tanto es procedente llevar un record (log) de los eventos y asociarlos a cada terminal que utilice la red, de tal manera que no sean objeto de compensación, usuarios que utilicen terminales móviles que de forma comprobable estén afectando negativamente a la red terrestre.

7.2. En contraste con la pregunta anterior, ¿los mecanismos para incentivar una mejora en la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones deben aplicarse tomando en consideración a **todos los usuarios** de las zonas afectadas por las deficiencias en la calidad del servicio?

Dada la movilidad de los usuarios y la posibilidad técnica de estar enganchados a radio bases de distintas zonas, particularmente en zonas fronterizas (Por ejemplo: Girardot y Flandes, Cúcuta y San Antonio) no sería recomendable ni medible para hacer una aplicación justa de medidas de carácter zonal ni grupal.

7.3. Teniendo en cuenta que dentro de las alternativas se plantea la posibilidad de retribuir a los usuarios que experimentan afectación en la calidad, por zonas geográficas en las que se incumplen las metas por parte de los proveedores de redes y servicios, ¿cómo podría llevarse a cabo la identificación de los usuarios en una determinada área geográfica?

Como se ha explicado, de identificación de retribuciones por áreas geográficas es muy difícil en lo técnico, particularmente en un ambiente de operación que involucra el servicio de roaming nacional por parte de terceros.

7.4. ¿El incentivo para mejorar en la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones debe hacerse a través de la devolución de sumas al usuario, o reintegrando minutos de tiempo al aire para ser consumidos por éstos? ¿Pueden existir otras alternativas?

Sólo reintegrando los mismos recursos presuntamente perdidos, esto es, minutos ON-NET si se trata de caída de llamadas ON-NET, minutos OFF-NET si se trata de caída de llamadas OFF-NET. Lo contrario se presta para eventualmente defraudar a los proveedores de redes o de contenidos.

7.5. ¿Cuál sería la cantidad (en minutos ó en dinero) que debe retribuirse al usuario que experimenta una calidad deficiente en las comunicaciones de voz a través de redes móviles?

A

Se recomienda que NO haya lugar compensación alguna salvo en dos circunstancias:

1. Sólo como un mecanismo para penalizar a un proveedor de red incumbente que abusivamente y reiteradamente sobrepase los umbrales máximos permisibles de manera escalonada para garantizar que el proveedor ineficiente coja escarmiento.
2. Sólo cuando se presentan un número de caída de llamadas acumulado y de manera individual. Por ejemplo: un usuario en particular sólo tendría derecho a un minuto de compensación por cada seis (6) llamadas caídas por razones atribuibles a fallas en la red. Los minutos a retribuirse deben calcularse en directa proporción al tiempo promedio de duración de cada escenario de llamada. Este tipo de compensación como cita el documento debe hacerse de manera automática, e individual como recomendamos, a fin de abaratar el mecanismo. En otras palabras, un usuario que en un mes acumuló cinco (5) caídas de llamadas atribuibles a fallas en la red no tendría derecho a compensación para dicho mes ni sería acumulable para el siguiente mes. La justificación de fijar un umbral mínimo para que haya lugar a una compensación es que no se debe castigar indebidamente o excesivamente al proveedor toda vez que la caída de llamadas por razones de la física de la propagación de las ondas electromagnéticas es natural y previsible. Cabe aclarar que los valores citados en esta respuesta son a título de ejemplo y no son una propuesta *per sé*.

7.6. ¿Considera que existen otros mecanismos para incentivar una mejora en la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, diferentes a los expuestos?

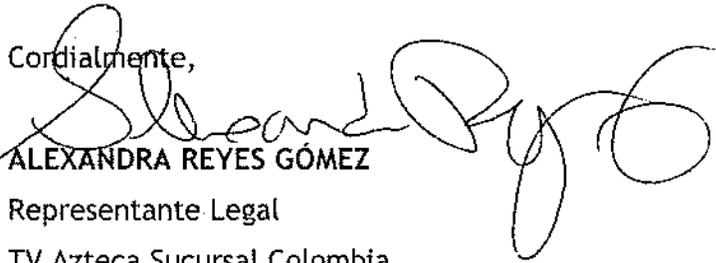
SI. Como indicamos antes, la Comisión debería prever “alivios” o premios a aquellos proveedores que mejoran o proveen servicios en condiciones de excelencia y sólo “multar” a aquellos proveedores incumbentes que injustificadamente y abusivamente ofrecen un pésimo servicio.

7.7. ¿Qué otras iniciativas de carácter estratégico considera usted deben ser emprendidas por la CRC como mecanismos para incentivar una mejora en la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones?

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials.

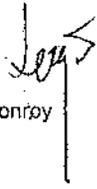
No es secreto que el efecto club que explota el Operador declarado como dominante como mecanismo para atenuar a usuarios que a pesar de eventualmente estar descontentos con el servicio (bien sea por la caída de llamadas y la baja velocidad de navegación realmente posible) no pueden ejercer su derecho de libremente portarse a otro operador por estar obligados con cláusulas de permanencia mínima y no contar con el total del dinero para abandonar el citado operador. El mecanismo de "compensación" de doble de tiempo por razones de indisponibilidad del servicio no da respuesta a la problemática aquí citada. Por tanto, el tercer mecanismo propuesto por la Comisión para compensación individual y consistente en la eliminación de cláusulas de permanencia mínima es una herramienta estratégica que puede utilizarse como parte del paquete de medidas de "nivelación de la cancha" que está evaluando y aplicando el gobierno y en ese sentido debería ser sólo aplicable y de manera ejemplar para el Proveedor con Posición Significativa en el mercado, o por lo menos sólo a los proveedores incumbentes.

Cordialmente,


ALEXANDRA REYES GÓMEZ

Representante Legal

TV Azteca Sucursal Colombia

Elaboró: S.Monsalve 

Revisó: J.Díaz; S.Monroy