



Bogotá, D.C., 15 de octubre de 2021

**Señor**

**SERGIO MARTINEZ MEDINA**

**Director Ejecutivo**

**COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES**

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

**Asunto:** Comentarios al Documento de Alternativas regulatorias “*Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de Telecomunicaciones*”

Apreciado Doctor Martínez,

De conformidad con la iniciativa regulatoria objeto de comentarios, Avantel S.A.S. se permite manifestar algunos comentarios de especial relevancia sobre el particular.

Como primera medida quisiéramos insistir en que los indicados y mediciones de la calidad del servicio deben ser un móvil para mejoras y como un elemento para la competencia en el mercado y no una justificación para la imposición de multas por el incumplimiento de estos, o por fallas que son propias de la prestación de servicios.

Desde Avantel, es evidente la necesidad de la modificación del régimen de calidad, pero siempre teniendo como finalidad la simplificación de este y una mejor percepción de los usuarios.

Para el caso de Avantel, los temas de mayor impacto han sido sin lugar a duda la presentación de planes de mejora, por fallas que no necesariamente representan afectación en la prestación de los servicios y los indicadores que se deben medir para el despliegue de una red tradicional de voz. Estas mediciones, como bien se manifiesta en el documento no están resultando eficientes y de hecho resultan complejas y costosas, cuando en teoría estamos frente a una modernización de las redes y fortalecimiento de las redes de última tecnología.

Con respecto a las causas del problema indicado por la CRC, evidentemente estamos frente a un régimen de calidad desactualizado, que no cuenta con los elementos que debería y que se han vuelto es una limitación para mejorar las redes a nivel nacional.

Para la compañía y en miras a un proyecto regulatorio más eficientes, quisiéramos tener más conocimiento sobre los soportes, los estudios y demás elementos para presentar las alternativas del proyecto y los respectivos soportes para plantear los cambios expuestos a lo largo de este proceso.

Avantel, considera que lo ideal debería darse una reducción en los indicadores relacionados con las redes de tecnologías maduras y donde los indicadores de las nuevas tecnologías fueran indicativos, objetivos e informativos, más no como la finalidad misma de la imposición de multas, y que de hecho la medición de los indicadores de nuevas tecnologías deberían ser netamente indicativos o informativos, más no un punto adicional para generar alarmas e imponer sanciones.

### **5.1. Excepción de cumplimiento de indicadores de voz móvil 2G Y 3G en municipios con 3 o menos estaciones base de la misma tecnología**

- Para Avantel, se debe mantener la excepción, dado que la misma responde a los indicadores como informativos.

### **5.2. Indicadores de voz móvil 4G (VoLTE)**

- Para la compañía el objetivo principal es lograr una masificación de tecnologías de última generación, antes de habla de indicadores objetivos de la prestación de la voz sobre red 4G.

### **5.4. Indicadores de datos móviles 3G**

- Para Avantel estos indicadores o son eficientes y si generan costos exagerados para los operadores y más aún para los operadores de menor escala que tras todo lo ocurrido desde la asignación de espectro se ha visto obligado a desplegar redes sobre las cuales se pueda brindar voz tradicional, sin ninguna consideración frente a los tiempos de despliegue, indicadores reales e informativos que sirvan como pauta para el despliegue.

Este es el típico caso donde la autorregulación y la calidad como elemento de competencia podría ser una realidad y generar una real innovación frente a un régimen de calidad.

### **5.5. Indicadores de datos móviles 4G que no cuentan con valor objetivo**

- De conformidad con lo dicho en varios escenarios no se justifica la inclusión de valores objetivos en la prestación de datos móviles en 4G, pues por lo que se tiene que velar en este momento es por el incentivo de despliegue y la modernización de la red.

### **5.7. Indicadores de datos móviles 4G - Nuevos indicadores de experiencia del usuario**

- Avantel considera no hay lugar a incluir indicadores de experiencia del usuario, pues esto es un indicador netamente subjetivo y contrario a lo que pretende un régimen de calidad.

### **5.8. Metodología de medición de indicadores de calidad para datos móviles**

- La metodología actual, no cumple con los requerimientos y necesidades de medición y de evaluación de la prestación de los servicios.

Para este punto, se considera que la implementación de sondas en diversas localidades así como su rotación, es un modelo que se debe reevaluar, dado que la complejidad, vulnerabilidad y costos asociados a una solución de este tipo son bastante altos frente a los deficientes resultados obtenidos, en tal sentido lo ideal es buscar una medición donde ya sea un tercero quién haga la medición con herramientas reales y más eficientes.

### **5.10. Indicadores de SMS desde aplicaciones a usuarios**

- Lo ideal es mantener sin indicadores los SMS, dado que la misma es una decisión relativamente reciente y ajustada a la realidad de los PRSTM.

### **5.13. Excepción de cumplimiento de indicadores de voz y datos fijos y móviles, y de disponibilidad de elementos de red central y de red de acceso para los municipios incluidos en la Resolución CRC 5321 de 2018.**

- Las excepciones deben mantenerse, de no hacerlo se estaría obligando a cumplir lo imposible e incluso iría en contra de principios generales del derecho, las excepciones son necesarias y ajustadas a derecho.

### **5.16. Exclusiones de mediciones y excepciones de cumplimiento por eximentes de responsabilidad establecidos en la ley**

- No hay justificación, ni argumento jurídico para eliminar las excepciones.

### **5.17. Dificultad para visibilizar las afectaciones y prevenir su reincidencia para los servicios de voz móvil, datos móviles y datos fijos**

- Es importante manifestar que no toda indisponibilidad es una falla, ni toda falla en tiene impacto directo en la prestación de los servicios de los usuarios. Este es uno de los puntos clave, frente a los cuales se deberían adelantar mesas de trabajo, frente al entendimiento de la falla y las gestiones que deban hacerse de las mismas. En estas mesas debería participar la Dirección de Vigilancia y Control, pues son quienes gestionan las fallas, reciben los planes y revisan su cumplimiento.

### **5.18. Condiciones para diseñar, presentar y ejecutar planes de mejora**

Avantel insiste en la necesidad de realizar mesas de trabajo entre la CRC y los operadores para avanzar en el entendimiento y aplicabilidad de los planes de mejora, su eficiencia y los objetivos que estos persiguen.

### **5.20. Condiciones de aplicación del acceso remoto que actualmente utiliza MinTIC**

Se considera que la manera más eficiente para realizar un monitoreo de los indicadores de calidad de los servicios de telecomunicaciones es mediante el suministro de la información que requieran las autoridades en las condiciones, periodicidad y demás requerimientos del regulador y sin que necesariamente se tenga acceso remoto a los sistemas de los operadores.

Frente a la respuesta de la consulta consideramos que los comentarios que se hacen a cada uno de los numerales, así como en las mesas de trabajo que se planean adelantar se dará respuesta a cada una de las inquietudes planteadas en este momento del proceso de análisis y modificación regulatoria.

Así las cosas, esperamos con estos participar activamente en esta iniciativa que resulta de la mayor relevancia para la compañía y el sector.

Cordial saludo.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "María Camila Galvis G.", written in a cursive style.

**MARÍA CAMILA GALVIS G.**  
Directora de Asuntos Regulatorios  
Avantel S.A.S.