

Bogotá, D.C., 15 de octubre de 2021

AC-DRRI-227-2021  
CECO: AC030

Doctor  
**SERGIO MARTÍNEZ MEDINA**  
Director Ejecutivo  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
Calle 59A Bis No. 5 – 53 Edificio Link Siete Setenta Piso 9  
Bogotá, D.C.  
[medicionesdecalidadfase2@crcom.gov.co](mailto:medicionesdecalidadfase2@crcom.gov.co)

Asunto: Comentarios el documento de alternativas regulatorias del proyecto regulatorio  
“*Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones*”

Respetado señor Martínez,

Por medio de la presente comunicación, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (en adelante ETB) presenta oportunamente sus comentarios y responde la consulta planteada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en el marco del proceso de identificación de alternativas objeto de medición de Análisis de Impacto Normativo, en desarrollo del proyecto regulatorio “*Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones*”.

En primer lugar, reiteramos que el **árbol del problema** y los objetivos establecidos para este proyecto **exceden el alcance previsto en la “Agenda Regulatoria 2021-2022”** toda vez que, en el subnumeral 5.3.4. de dicho documento, se hizo alusión a que, en el marco de esta iniciativa, se revisaría únicamente el Régimen de Calidad de servicios móviles. En palabras de la CRC, “[e]l objeto de la segunda fase de esta revisión es identificar los aspectos susceptibles de mejora e innovación relacionados con la medición de calidad de los servicios móviles, a fin de actualizar el régimen de calidad de cara a los nuevos retos, tendencias y dinámicas de la tecnología y el mercado, de manera que atienda las necesidades de calidad frente a los cambios en los servicios, hábitos de consumo y adopción de tecnologías emergentes.”<sup>1</sup>

Sin embargo, pese a lo anunciado en la agenda y a lo solicitado por las empresas del sector, se observa que la CRC pretende realizar una revisión integral del Régimen de Calidad vigente, lo cual es motivo de **gran preocupación por el corto tiempo que se tiene previsto para realizar el Análisis de Impacto Normativo** correspondiente. En efecto, en la modificación de la agenda regulatoria que fue publicada hace unos pocos días, se mantiene el objetivo de presentar al sector una propuesta regulatoria de este asunto durante el cuarto trimestre de 2021.

Es preciso señalar que el Régimen de Calidad tiene la potencialidad de impactar fuertemente la operación de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones y, en esa medida, es

<sup>1</sup> Agenda Regulatoria CRC 2021-2022. Publicada en <https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/201229%20AR%202021-22%20VPUB.pdf>  
07-07.7-F-020-v.7 14/04/2021

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

un tema que debe ser abordado con especial cuidado en la regulación. Por lo tanto, cualquier modificación que se pretenda realizar sobre este régimen requiere de análisis minuciosos y detenidos, mesas de trabajo técnicas con los PRST y espacios de discusión con las autoridades y demás agentes del sector que permitan identificar acciones que realmente contribuyan a encontrar el balance justo entre el beneficio real para los usuarios y el impacto en los costos y en los procesos de los PRST.

Por el contrario, un análisis a la ligera y guiado por el objetivo de presentar la propuesta regulatoria antes de finalizar el año 2021 –a pesar de que el alcance del proyecto resultó mucho más amplio de lo que se previó en la Agenda Regulatoria– podría conducir a que se diseñen indicadores y/o metodologías de medición (o se modifiquen los ya existentes) sin considerar las particularidades del mercado y la realidad de la industria. Si esto ocurre, no solo es probable que las modificaciones introducidas al régimen no contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios de comunicaciones en el país, sino que es probable que tengan un efecto negativo. La razón de esto es la llamada “ley de Goodhart”. Según este principio de diseño de indicadores, cuando una medición se convierte en un objetivo, deja de ser una buena medición. En otras palabras, cuando se establece un objetivo específico (en este caso, un indicador con un valor objetivo que no responde a las necesidades de los usuarios y/o de la industria), los sujetos obligados tenderán a optimizar para cumplir ese objetivo simplemente con el fin de evitar sanciones, pero sin observar las posibles consecuencias adversas que se puedan generar. Un ejemplo cotidiano: los exámenes mal diseñados incentivan a las personas a estudiar para el examen, pero no a aprender realmente lo que mide el examen.

Por lo anterior, respetuosamente insistimos en la solicitud de que la CRC divida este proyecto regulatorio en dos nuevas fases: una fase a realizarse durante los meses restantes del año 2021 que se limite a revisar el Régimen de Calidad para servicios móviles –conforme fue anunciado en la Agenda Regulatoria– y otra fase posterior en la que se revise integralmente el Régimen de Calidad, incluyendo los indicadores y valores objetivo para servicios fijos y de televisión, así como las metodologías de medición que no hayan sido objeto de revisión previa. Esto permitirá dedicar un tiempo prudente a los análisis y discusiones necesarias para llevar a cabo de forma adecuada la modificación del Régimen de Calidad de manera que realmente favorezca los objetivos trazados.

De otro lado, con el fin de evitar o superar los efectos adversos anunciados por la referida ley de Goodhart, reiteramos también que, a juicio de ETB, la calidad de los servicios debería verse como un atributo de la competencia y no como una obligación impuesta por el regulador. Esta concepción de la calidad como elemento diferenciador de la competencia resulta más efectiva que la medición y el reporte de valores objetivo que, en la mayoría de los casos, no son consultados ni comprendidos por los usuarios promedio de los servicios, por lo que no aportan elementos de juicio la toma de decisiones informadas. Por consiguiente, se insiste en que el uso simultáneo de las diferentes metodologías que actualmente emplea la CRC para evaluar la calidad de los servicios: i) la medición de calidad de la experiencia del usuario (QoE), a través de indicadores y métricas objetivas y cuantitativas, y ii) la medición de percepción de la calidad por parte de los usuarios. Consideramos que no es razonable mantener ambos modelos de medición de calidad de los servicios de comunicaciones en simultánea. En ese sentido, solicitamos que en el marco de este proyecto la CRC determine si mantiene la exigencia del cumplimiento de parámetros objetivos de calidad por parte de los operadores, o si, por el contrario, empodera a los usuarios mediante metodologías que busquen conocer y medir su percepción.

La segunda alternativa exigiría la autorregulación por parte de los operadores quienes perseguirían la mejora continua de la calidad de sus servicios como estrategia para competir y ganar participación de mercado. Los usuarios, por su parte, estarían en capacidad de realizar una comparación óptima de los resultados entre proveedores, basados en su propia experiencia y la de otros usuarios, y estarían empoderados para sancionar a su operador, al cambiarse a otro que ofrezca servicios con mayor calidad.

En línea con lo anterior, solicitamos que la CRC analice con particular cautela la necesidad y en especial el impacto de las iniciativas que buscan imponer a los PRST nuevas obligaciones de reporte de información o volver más estrictas las obligaciones actuales. Consideramos que, el hecho de contar con más información no necesariamente le permitirá a la autoridad de inspección, vigilancia y control tener mayor control, ni favorecerá la mejora continua de la calidad de los servicios. Por el contrario, el aumento de las obligaciones de reporte de información conlleva un aumento de costos y carga operativa de los operadores –ya de por sí altos– que no resulta conveniente pues limita la capacidad de realizar inversiones requeridas para efectivamente mejorar la calidad, migrar los servicios a tecnologías más avanzadas, solucionar afectaciones de forma más rápida y prevenir su reincidencia; todos estos factores que son percibidos directamente por los usuarios. En ese orden de ideas, invitamos a la CRC a que, en el marco de mesas de trabajo técnicas que se adelanten con participación de la Dirección de Vigilancia y Control de MINTIC, se analice minuciosamente la información que hoy en día se reporta a efectos de encontrar maneras de aprovechar mejor la información ya disponible, antes de imponer la obligación de reportar información adicional.

Hechas las anteriores observaciones, a continuación, responderemos las preguntas de la consulta formulada por la CRC en relación con las alternativas regulatorias frente a las temáticas que resultan aplicables a ETB, teniendo en consideración los servicios que proveemos:

## **6.2. Sobre los indicadores de calidad vigentes para el servicio de televisión:**

**6.2.1. Respecto del umbral de 12.500 usuarios de TV por suscripción, por debajo del cual aplica la excepción del reporte de parámetros de calidad para el servicio de televisión mediante la tecnología HFC analógica y digital, televisión satelital y televisión IP de los artículos 5.2.2.4, 5.2.2.5, 5.2.2.6 y 5.2.2.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por favor responda:**

*a) ¿Cómo definen los operadores de TV por suscripción (OTVS) el ámbito de la red sobre la cual se toma el citado umbral para determinar si se deben reportar o no los indicadores de calidad?*

La interpretación actual de ETB es que la excepción del reporte de parámetros de calidad para el servicio de televisión prevista en los artículos 5.2.2.4, 5.2.2.5, 5.2.2.6 y 5.2.2.7 aplica para operadores que cuenten con menos de 12.500 suscriptores en todas las tecnologías usadas para soportar el servicio. En ese sentido, dicha excepción no resulta aplicable a ETB en ninguna de las tecnologías de TV ofrecidas por la empresa dado que, para calcular el umbral de 12.500 suscriptores, se suman los suscriptores del servicio de TV prestado por ETB tanto en tecnología HFC analógica como en IPTV.

b) *¿Qué implicaciones tendría aplicar el umbral citado respecto de todos los municipios donde el OTVS tenga cobertura?*

Se considera que aplicar el umbral citado respecto de todos los municipios donde el operador tenga cobertura **podría resultar conveniente puesto que, en operaciones pequeñas, el reporte del indicador genera un impacto desde el punto de vista de los costos operativos (humanos y de infraestructura) que esto representa. No obstante, es fundamental que de darse este cambio no se incremente la cantidad de puntos de medición requeridos, los cuales deben seguirse determinando para cada tecnología con base en la totalidad del ámbito geográfico donde el operador tenga cobertura de dicha tecnología.**

**6.3. Teniendo en cuenta que las condiciones para definir el valor objetivo para la velocidad de transmisión de datos alcanzada por cada proveedor del servicio de datos fijos se encuentran determinadas de manera expresa en la regulación vigente (literal C. de la parte 2 del Anexo 5.1-B de la Resolución CRC 5050 de 2016), sírvase responder las siguientes preguntas:**

**6.3.1. ¿Encuentra inconvenientes o fuentes de ambigüedad en la interpretación de la metodología para definir el valor objetivo en la disposición normativa que aquí se referencia? En caso afirmativo, exponga las razones por las cuales considera que no existe un valor objetivo para la velocidad de transmisión de datos alcanzada.**

Consideramos que **sí existen ambigüedades** tanto en la concepción del indicador de velocidad de transmisión de datos alcanzada, como en la metodología para definir el valor objetivo.

En efecto, previo al año 2017, en se ETB tenía el entendimiento de que el indicador debía medirse únicamente respecto de las velocidades medias de transmisión (tanto de subida como de bajada), por lo que se reportaba y se presentaba de esta forma en las visitas de verificación integral del MINTIC, sin que dicha entidad evidenciara inconveniente alguno. **Sin embargo, en el informe de la visita de verificación efectuada en el mes de julio de 2017, la interventoría incluyó un hallazgo debido a que, a su juicio, el indicador también debía medirse respecto de las velocidades mínimas y señaló la existencia de un valor objetivo que hasta el momento nunca había informado ni mucho menos auditado.** Este hallazgo condujo a la imposición de una sanción por parte de MINTIC, luego de lo cual ETB adoptó la medición de las velocidades mínimas como parte del indicador y valor objetivo, a pesar de que dicha interpretación no se encuentre de manera expresa en la norma.

En línea con lo anterior, es preciso señalar que **la exigencia de cumplimiento de valores objetivo en cuanto a velocidades mínimas no resulta conveniente desde el punto de vista técnico, pues se deberían considerar únicamente los valores promedio.** Esto dado que el indicador se mide frente a servicios del segmento masivo, los cuales, a diferencia de los servicios corporativos, no tienen recursos dedicados o exclusivos, y por ese motivo están expuestos a circunstancias de congestión que pueden ocurrir en la red.

Finalmente, consideramos que la referencia a la la guía ETSI EG 202 057 parte 4 V1.2.1 (2008-07) genera ambigüedad en la interpretación de la metodología para definir el valor objetivo y la medición de los indicadores del servicio de datos fijos, toda vez que dicha guía es muy general y se presta para ser interpretada de diferentes maneras. Por lo tanto, estimamos pertinente que se elimine esa referencia y en su lugar se describa claramente la metodología en la Resolución 5050.

**6.4. Analizadas las alternativas regulatorias propuestas por la CRC en la sección 5 del presente documento, por favor responda:**

**6.4.1. ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para las situaciones asociadas a los indicadores de calidad y metodologías de medición (numerales 5.1 a 5.15) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4). ¿Adicionaría otra(s) alternativa(s) o eliminaría alguna(s) de las planteadas frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarlas y explicarlas.**

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

Frente a esta temática, reiteramos que la regulación debe incentivar a la industria a introducir nuevas tecnologías. En este sentido, se debe promover la evolución de la red a VoLTE, y una de esas formas es que **quien acceda a VoLTE esté libre de hacer reportes durante un periodo prudencial**. Esto dado que, en una tecnología que **aún no se ha masificado**, la obligatoriedad de realizar mediciones y reportes **significaría mayores inversiones que podrían ser usados en despliegue de infraestructura**. En otras palabras, **se estarían agregando barreras a una tecnología que aún se está adoptando**, lo cual desincentivaría su crecimiento.

De acuerdo con lo anterior, aunque se considera que las dos alternativas a evaluar son pertinentes y adecuadas, estimamos que la CRC debe adoptar la alternativa No. 1, esto es, la alternativa que hacer referencia al Statu Quo.

### 5.3 Indicadores de voz fija

Las alternativas planteadas frente a esta temática resultan pertinentes y abarcan todas las posibilidades que se vislumbran frente a la situación identificada.

Ahora bien, a juicio de ETB, la alternativa más apropiada es la No. 2, en virtud de la cual se eliminaría el indicador de calidad de voz extremo a extremo para redes fijas NGN, cuyo valor se obtiene mediante el cálculo del Índice R. Esto dado que, como bien lo señala la CRC, el valor del índice R siempre se ha cumplido por parte de los PRST con un promedio superior a 90, mientras que el valor objetivo definido es de 80, lo cual **demuestra que se trata de una tecnología suficientemente madura y estable que garantiza la calidad necesaria para el buen uso del servicio por parte de los usuarios sin necesidad de la imposición de un mínimo regulatorio**.

Por el contrario, las alternativas que prevén mantener el indicador con o sin valor objetivo, o incrementar este último, no son alternativas pertinentes dado que **el cálculo del Índice R genera un costo operativo alto derivado, entre otras cosas, del costo del soporte externo requerido**. En línea con lo anterior, **modificar el valor objetivo por encima de 80 resulta imperceptible para los usuarios, por lo que no se estaría agregando valor**. Finalmente, se debe tener en cuenta que mediante la Resolución CRC 6333 de 2021 **se eliminó el Formato 2.5 mediante el cual se reportaba este indicador**, por lo que, para guardar coherencia, consideramos que se debe eliminar también la obligación de medición y cálculo del indicador establecido en el artículo 5.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

## 5.5. - 5.8 Indicadores de datos móviles 4G y metodología para su medición

Frente a la iniciativa de establecer valores objetivo para los indicadores de calidad del servicio de datos móviles en la tecnología 4G, sugerimos que dicha inclusión se sustente en fases de mercado basadas en el estado de madurez de la red, tal como hoy se maneja para las tecnologías de 2G y 3G. Esto con el fin de incentivar las inversiones en nuevas tecnologías. En efecto, frente a este punto, resulta fundamental considerar que, en algunas zonas donde no se cuenta con cobertura de tecnologías previas, el despliegue se realizará de manera exclusiva sobre tecnología 4G, por lo que, para estos municipios se debe considerar una fase de mercado basada en la cantidad de usuarios y no solo en el tráfico.

Por otro lado, en cuanto a la adopción de nuevos indicadores consideramos que las mediciones deben ser lo menos onerosas posibles para los PRST y cumplir un propósito real y perceptible por parte de los usuarios.

Finalmente, en cuanto a la metodología, ETB reitera la propuesta expuesta en los comentarios frente al documento azul, la cual consiste en la adopción de una metodología que refleje de una manera más cercana la experiencia del usuario que usa el servicio. Para el caso de servicios móviles, esta metodología podría consistir en un monitoreo basado en la recolección de información a partir de varias aplicaciones móviles, tales como Ookla Speed Test, Tulela, Open Signal, entre otras, dando prevalencia a aquellas que tienen varios servidores en el mundo y se puedan conectar a un nodo que se encuentre más cerca del usuario, haciendo la medición simultánea en varias aplicaciones para evitar que un servidor saturado refleje una medición errónea y utilizando el mismo número de dispositivos en cada una de las pruebas para que el ancho de banda se valide y se reparta de manera similar.

## 5.10 Indicadores de SMS desde aplicaciones a usuarios

Frente a este eje temático consideramos que las alternativas planteadas no son apropiadas en tanto no abarcan la totalidad de posibilidades como se describirá a continuación.

En lo que respecta a los servicios de SMS masivos, esto es, aquellos que son enviados entre aplicaciones/negocios y usuarios finales, cualquier obligación regulatoria debe estar a cargo de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y los Integradores Tecnológicos (IT), en la medida que son estos agentes quienes controlan en su totalidad tanto el contenido de los SMS y los tiempos de entrega. De hecho, los PCA tienen la posibilidad de encolar los mensajes, lo cual no depende del PRST. En términos coloquiales, los PRST ponemos a disposición una especie de “carretera” a través de la cual los PCA y los IT, que son terceros al PRST, prestan un servicio a un usuario con el cual el PRST no tiene relación comercial alguna.

De acuerdo con lo anterior, las únicas alternativas que se deben evaluar frente a esta temática es el statu quo, o la imposición de indicadores a cargo de los PCA y los IT.

## 5.11 Indicadores de disponibilidad de elementos de red central – Nuevos elementos a medir

Las dos alternativas planteadas son adecuadas y pertinentes para realizar el análisis frente a esta temática.

Al respecto consideramos que, dado que los elementos que hacen parte del core siempre tienen una estructura redundante, no es conveniente ni necesario agregar obligaciones de

medición de disponibilidad sobre elementos adicionales. En otras palabras, así un elemento particular presente indisponibilidad, esto no necesariamente tiene un impacto en el servicio ni es percibido por los usuarios. Por el contrario, agregar obligaciones de medición sobre elementos adicionales conlleva un aumento de costos operativos, pues se deben dedicar recursos adicionales para procesar la información. En ese sentido, sugerimos respetuosamente la adopción de la alternativa no. 1 con el fin de mantener el Statu Quo.

#### 5.12 Valores objetivo para indicadores de disponibilidad de elementos del EPC (Evolved Packet Core) de red 4G

Frente a esta temática, las alternativas planteadas son adecuadas para evaluar la situación por cuanto abarcan las posibilidades identificadas.

No obstante, tal como se indicó en el punto anterior, el diseño de la red core tiene como objetivo la redundancia de sus elementos, por lo que se hace innecesario medir la disponibilidad de los elementos de forma desagregada. Así las cosas, se considera apropiada la alternativa no. 3 en virtud de la cual se eliminarían los indicadores actualmente previstos.

#### 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.

Si bien la totalidad de las alternativas planteadas frente a este eje resultan válidas para efectuar el análisis de impacto correspondiente, desde ETB se considera desacertado pretender eliminar las excepciones de cumplimiento de los indicadores de calidad de los servicios de comunicaciones y de disponibilidad de los elementos de red en los municipios incluidos en la Resolución CRC 5321 de 2018.

En efecto, no se deben olvidar los motivos que llevaron a la expedición de la mencionada norma: la necesidad de aumentar el acceso y la cobertura de las TIC especialmente en zonas apartadas, de difícil acceso, con necesidades básicas insatisfechas y/o afectadas por el conflicto armado. Si bien la medida regulatoria adoptada en el 2018 ha sido efectiva hasta el momento en el sentido de favorecer el despliegue de infraestructura en estos municipios, lo cierto es que los motivos que guiaron la adopción de esta excepción persisten e incluso se han recrudecido. En ese sentido, no es prudente ninguna modificación que pueda desincentivar la inversión, especialmente teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019.

**6.4.2.** *¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para las situaciones asociadas a las afectaciones del servicio (numerales 5.16 y 5.17) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4). ¿Adicionaría otra(s) alternativa(s) o eliminaría alguna(s) de las planteadas frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarnos y explicarlas.*

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

Una parte de la situación que se pretende abordar en este punto se describe en el documento de objeto de estos comentarios de la siguiente forma: “Las exclusiones de mediciones por

*eximentes de responsabilidad establecidos en la ley no permiten conocer la totalidad de los minutos de indisponibilidad de los elementos de red de acceso...”.*

Al respecto nos permitimos manifestar respetuosamente nuestro desacuerdo, en la medida que, aunque es cierto que los minutos de indisponibilidad generados por causales eximentes de responsabilidad establecidos en la ley se excluyen del reporte de información que anteriormente se remitía con una periodicidad mensual a través del Formato 2.7 (hoy Formato T.2.5 con periodicidad trimestral), también es cierto que MINTIC sí conoce sobre la ocurrencia de la totalidad de afectaciones del servicio que se originan por estas causales eximentes de responsabilidad a través de las notificaciones que le son allegadas por los PRST en virtud del artículo 5.1.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En efecto, el párrafo del artículo mencionado señala expresamente que **“Quedarán exentas de la verificación de cumplimiento todas aquellas afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, que se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero, lo cual no exige al PRST de realizar el respectivo reporte al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”**

En este sentido, la mayoría de las alternativas planteadas por la CRC frente a esa temática no son adecuadas ni pertinentes, pues parten de la existencia de un problema con el que no concordamos. En particular la alternativa No. 3 es improcedente y contraria a la ley, dado que, al eliminar las excepciones de cumplimiento mediante la derogatoria del artículo 4.14.1.5 y del párrafo del artículo 5.1.6.3 transcrito arriba, se estarían eliminando de la regulación los eximentes de responsabilidad de origen legal y haciendo responsable a los PRST por circunstancias que no están bajo su control.

Ahora bien, si a pesar de los argumentos señalados, la CRC decide modificar el Formato T.2.5 en el sentido de exigir la inclusión de los minutos de indisponibilidad derivados de circunstancias eximentes de responsabilidad (fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero), es fundamental que se aclare expresamente que, ante dichos eventos, los PRST no estarán en la obligación de presentar planes de mejora y que dichos minutos no serán tenidos en cuenta para calcular los umbrales mínimos de disponibilidad exigidos a los PRST.

Finalmente, consideramos que es verdadera la afirmación de que *“las excepciones al cumplimiento de los indicadores de calidad por eximentes de responsabilidad establecidas en la regulación no aplican para todos los servicios de telecomunicaciones”*, y que, en consecuencia, se deben ampliar las excepciones al cumplimiento previstas en el artículo 4.14.1.5 a todas las modalidades del servicio de televisión, toda vez que la prestación de dicho servicio también es susceptible de verse afectada por circunstancias excepcionales como emergencias, estados de conmoción, desastres naturales, entre otras.

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

Frente a esta temática, consideramos en primera medida que no es cierto que con la regulación actual exista una dificultad para prevenir la reincidencia de las afectaciones de los servicios de voz móvil, datos móviles y datos fijos; precisamente esa es la finalidad de la obligación de presentar planes de mejora que recae sobre los PRST.

En cuanto a la dificultad para visibilizar las afectaciones, advertimos que la única alternativa que debe considerar la CRC es la que consiste en disminuir la condición de participación del

1% de la base de suscriptores nacional del servicio de internet fijo, puesto que esto le permitiría a la autoridad de vigilancia y control conocer la realidad del servicio prestado por pequeños operadores que únicamente prestan sus servicios en zonas rurales del país.

Por el contrario, no es conveniente disminuir la condición mínima de tiempo (60 minutos) para determinar la afectación de los servicios de datos fijos, dado que se trata de fallas que se solventan rápidamente y que no tienen mayor impacto para los usuarios. En cambio, este reporte representaría un elevado incremento en la carga para los PRST y significaría generar reportes de menor valor y mínima utilidad.

Asimismo, no es clara la intención de aumentar la proporción de la población afectada como condición requerida para determinar la afectación por el cero tráfico de los servicios de voz y datos móviles. Lo anterior dado que el artículo 5.1.6.3 actualmente señala que ***“se considerará afectación del servicio, cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes), no se curse tráfico de voz o datos por más de 60 minutos en el horario comprendido entre las 6:00 a. m. a 11:59 p. m., como consecuencia de una falla que afecte el funcionamiento de cualquiera de los elementos de RED CENTRAL (CORE NETWORK) o RED DE ACCESO.”*** Según la parte señalada, la interpretación es que la definición de afectación del servicio móvil abarca las afectaciones en todos los municipios del país, independientemente de la cantidad de población que tenga, siempre y cuando se cumplan los requisitos de i) que no se curse tráfico por más de 60 minutos en el horario comprendido entre las 6:00 a. m. a 11:59 p. m. y ii) que lo anterior ocurra como consecuencia de una falla que afecte el funcionamiento de cualquiera de los elementos de RED CENTRAL (CORE NETWORK) o RED DE ACCESO. En ese sentido, lo indicado en el paréntesis de la parte resaltada de la norma, esto es, ***“para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes”***, se refiere al deber de reportar las afectaciones en el servicio móvil que ocurran en localidades específicas ubicadas dentro de capitales de departamento que cumplan con la condición de cantidad de población afectada.

Por todo lo anterior, recomendamos que se plantee y se elija una alternativa No. 8 que consiste en mantener la condición mínima de tiempo, disminuir la condición de participación del 1% sobre la base de suscriptores nacional y mantener la norma tal como está planteada actualmente en cuanto al ámbito geográfico de afectación.

**6.4.3.** *¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para las situaciones asociadas a los planes de mejora (numerales 5.18 y 5.19) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? (ver sección 4). ¿Adicionaría otra(s) alternativa(s) o eliminaría alguna(s) de las planteadas frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarlas y explicarlas.*

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

Advertimos que las alternativas regulatorias planteadas en relación con esta temática podrían estar mal diseñadas en la medida que no se refieren exclusivamente a las condiciones de diseño, presentación y ejecución de planes de mejora, sino que abordan también las obligaciones de notificar a MINTIC sobre la ocurrencia de afectaciones del servicio y de presentar posteriormente una versión ampliada del reporte. A juicio de ETB, estas son dos temáticas separadas que deberían ser analizadas de esa forma, especialmente porque persiguen objetivos distintos: por un lado, la obligación de presentar planes de mejora busca

la mejora continua de la calidad de los servicios y, por otro lado, la obligación de reporte de afectaciones busca dotar a la autoridad de vigilancia y control de información para el ejercicio de sus funciones. Adicionalmente, consideramos que es infundada la afirmación de que “..no existen mecanismos regulatorios que propendan por evitar la reincidencia en las afectaciones de los servicios de voz móvil, datos móviles y fijos”, pues es precisamente esa la finalidad de los planes de mejora.

Sin perjuicio de lo anterior, ante las posibilidades presentadas, en ETB consideramos que la alternativa No. 5 es la más acertada dado que evidencia un enfoque de simplificación y mejora regulatoria al unificar la condiciones para la presentación de planes de mejora. Asimismo, esta alternativa circunscribe la obligación de presentar planes de mejora a los casos en los que haya reincidencia, que es cuando realmente se requiere definir un plan de acción pues denota un problema posiblemente estructural y no circunstancial.

Finalmente, si como resultado del análisis se determina mantener la obligación de notificar a MINTIC sobre la ocurrencia de afectaciones en el servicio, resulta indispensable que se amplíe al menos a cinco (5) horas el plazo previsto para realizar dicha notificación, puesto que ante una falla las primeras horas son críticas para su mitigación y en ello deberían centrarse los esfuerzos del operador.

#### 5.19 Baja exigencia para presentación de planes de mejora por superación de umbral de disponibilidad de Estaciones Base en la red de acceso.

Frente a esta temática, se considera que las alternativas planteadas son adecuadas para ser sometidas al Análisis de Impacto Normativo. A juicio de ETB, las alternativas 1 y 2 son las más acertadas, puesto que, como señalamos en el punto anterior, la presentación de planes de mejora por incumplimientos se debe circunscribir a situaciones que sean reincidentes y consecutivas, pues se pueden deber a hechos aislados en determinado mes. En ese sentido, sugerimos respetuosamente que se descarte la alternativa No. 3.

**6.4.6.** *De acuerdo con la metodología de AIN para la evaluación de alternativas regulatorias, ¿Cuáles criterios de evaluación cuantitativos y cualitativos considera más relevantes para valorar las alternativas regulatorias identificadas para cada uno de los ejes indicados en los numerales 5.1 a 5.21? Favor justifique adjuntando la información que en su concepto debería tenerse en cuenta y la fuente dónde se puede obtener información al respecto que alimente la evaluación.*

En el marco de este proyecto regulatorio y el Análisis de Impacto Normativo correspondiente, sugerimos que la CRC realice un análisis de costo – beneficio donde se cuantifiquen los recursos que los PRST deben dedicar al cumplimiento del Régimen de Calidad, incluyendo los recursos económicos, humanos y de tiempo. Esto se debe contrastar con los beneficios realmente obtenidos y percibidos por los usuarios, de manera que se encuentre un balance adecuado.

Exigir el cumplimiento de indicadores de calidad con altos valores objetivo estandarizan el mercado y no permiten que se presenten los diferenciadores propios de un mercado en competencia. Por lo tanto, se debe propender por fomentar la competencia, permitir la autorregulación por parte de los PRST y permitir que sean los usuarios, y no el regulador, quienes exijan la mejora continua de la calidad de los servicios.

Esperamos que estos comentarios contribuyan al mejor desarrollo del proyecto regulatorio en cuestión, de manera que resulte beneficioso tanto para el sector como para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Cordialmente,



**LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO**

Director

**Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales**

Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Estrategia

Fuente: VP Infraestructura  
Elaboró: Ana Isabel Ortiz Bermúdez – Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales  
Revisó y aprobó: Ludwig Christian Clausen Navarro – Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales