

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 acuerdo con el documento del asunto, Partners Telecom Colombia S.A.S., en adelante PTC, se permite remitir comentarios sobre esta iniciativa de la mayor relevancia e importancia para la compañía y para el sector en general. Como se ha mencionado en varias oportunidades y contextos las mediciones de calidad son relevantes para los operadores y para los usuarios para efectos de la sensación y la prestación del servicio, pero no debería ser un móvil para la imposición de multas y como único fin sancionatorio.

En tal sentido y con el fin de manifestarnos de manera íntegra frente al régimen de calidad, nos permitimos separar los comentarios en Generales, Específicos de las alternativas y respuestas a las consultas para abordar totalmente la propuesta objeto de análisis.

#### **COMENTARIOS GENERALES.**

Desde PTC, resulta evidente la necesidad de actualización y modificación del régimen de calidad, pero siempre teniendo como objetivo la simplificación de este, la objetividad de las mediciones y como una herramienta para fomentar mejoras en la prestación de los servicios por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

De otro lado, otro tema que preocupa a la compañía, es que cualquier modificación profunda al régimen de calidad genera la necesidad de realizar inversiones y gastos para adecuarse a la nueva regulación, incluso para PTC, dado que al momento de entrar al mercado, fue necesario adelantar implementaciones e inversiones para garantizar el cumplimiento de las actuales metodologías, mediciones e indicadores establecidos en el régimen actual, por lo que la invitación es a una real simplificación de estos elementos, con el fin de reducir los costos en estos temas y poder invertir más recursos en la ampliación de la cobertura y en las mejoras técnicas para la prestación del servicio.

Con respecto a las causas del problema indicado por la CRC, evidentemente estamos frente a un régimen de calidad desactualizado. Para PTC, la calidad debe ser tratada

como un elemento importante e indispensable en la competencia a la hora de que el usuario elija su operador de redes y servicios de telecomunicaciones. En este sentido, consideramos que la medición hoy en día es una medición de red, que no es equivalente a la percepción del usuario, la cual debería ser la bandera y el sustento del régimen de calidad para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Aunado a lo anterior, dado que la calidad no se utiliza como una variable activa para la competencia del mercado, esto se refleja directamente como una consecuencia negativa en la percepción del servicio. PTC considera que este elemento no necesariamente se reconoce dentro de las consecuencias expuestas dentro del árbol propuesto por la comisión. Asimismo, cabe resaltar que las afectaciones reiteradas en la calidad entregada a los usuarios, establecido como consecuencia del problema, no es acorde dado que reducir las afectaciones al servicio hace parte fundamental del desarrollo del objeto de los PRST. En este sentido, la no mejora continua identificada como consecuencia, no está íntimamente ligada con las mediciones, si no con los costos que representa el cumplimiento de los indicadores de calidad, teniendo además en cuenta que no debe ser indispensable la existencia de un indicador o una cantidad definida de indicadores por servicio, ya que el objetivo debe ser clara y es la mejora de la prestación de los servicios ofrecidos por los PRSTM.

Adicional a lo anterior, resulta indispensable mencionar que se echa de menos los soportes de las alternativas presentadas en el presente documento. Al ser un documento de opciones para escoger frente al régimen existente, el análisis de cada una de ellas debería ir soportado por más datos, información y cifras para entender la motivación de cada una de las alternativas y las propuestas de modificación de muchas de ellas. Aunado a esto, es importante manifestar que el hecho de modificar el régimen de calidad hace insistir en la necesidad de revisar los ajustes de información, pues cada uno de los indicadores a modificar generan impactos en los reportes de información respectivos.

Finalmente se genera una inquietud relevante, luego de la revisión de todo el documento y teniendo en cuenta lo relacionado con el objetivo de la modernización de las redes, PTC considera que debería haber una reducción en los indicadores relacionados con las redes antiguas 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 o multas normalmente exageradas y contrarias a los objetivos de la reducción de la brecha digital, modernización de las redes y el plan 5G liderado por el MINTIC. De hecho, lo que propone PTC es hacer antes una revisión juiciosa de los resultados que tengan las autoridades vigilantes y regulatorias, sobre los reportes que hoy existen, haciendo uso de las aplicaciones y avances en los que se viene invirtiendo frente a la analítica de datos, para de este modo, previo a decidir modificar las condiciones actuales de régimen de calidad, se pueda saber en realidad los indicadores que están generando información relevante y eficiente de medición y análisis para la prestación de servicios de telecomunicaciones y posteriormente, una vez revisada y analizada esta información, si definir las metodologías, mediciones e indicadores que

deben permanecer, aquellos que se deban modificar y definitivamente, los que deban eliminarse, viéndolo siempre como una realidad, un régimen único y un conjunto armónico de normas, que tienen como fin las mejoras necesarias para la buena prestación del servicio.

## **COMENTARIOS ESPECÍFICOS POR ALTERNATIVA**

### **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 PTC, la alternativa es mantener la excepción, dado que la misma responde a los indicadores como informativos y en pro de la buena prestación del servicio, por lo que la opción es la **Alternativa 1**.

La inclusión de municipios que presenten 3 o menos estaciones en términos de regularizarles para cumplimiento de indicadores de voz móvil, como lo sugiere este numeral, la consideramos innecesaria dado que cuando se tiene una disposición de cobertura de este tipo, es decir con coberturas de estaciones que no van a ser continuas, podría esperarse al menos que la mitad de los sectores presentes en un clúster, tengan problemas de accesibilidad y caída de llamadas, dado que la cobertura prestada es muy acotada hacia los límites de la población, con lo cual la aplicación de planes de mejora termina siendo inexigible, por lo tanto se pierde el objeto regulatorio.

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

- Para PTC, antes de hablar de indicadores o de comenzar a medir la prestación de voz sobre red de datos, es indispensable seguir adelante con el fomento del despliegue y el fortalecimiento de la red 4G a nivel nacional. Una vez se tenga un poco de madurez en la misma podría pensarse en la definición de indicadores informativos, sin valor objetivo. Esto tiene total coincidencia con el fomento a la modernización de las redes, al fortalecimiento en las estrategias para el despliegue 4G a nivel nacional y generar un incentivo mayor en el uso de este tipo de servicios novedosos y favorables para los usuarios, por lo que para la compañía la **Alternativa 1** es la que se ajusta a las necesidades del sector, la industria y todos los agentes involucrados.

Como es de conocimiento del sector, los índices de penetración de VoLTE son bajos, con lo cual, una métrica orientada a la validación de experiencia inferida en la estadística de los sistemas evidentemente mostrará en un amplio número de zonas evaluadas, falencias que serán producidas esencialmente no por la red, o tecnología, sino por el peso específico que representarán la baja cantidad de muestras en contraste con una tasa de éxito definida en diversos indicadores. Dado lo anterior nuestra posición es la no inclusión de parámetros referentes a métricas de VoLTE, hasta cuando el volumen de masificación lo viabilice.

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

- PTC considera que en frente a estos indicadores en la actualidad no han gozado de la eficiencia esperada, por lo que lo ideal teniendo en cuenta también el fomento por la modernización de las redes, se deberían eliminar estos indicadores, abogar porque la calidad en los servicios de datos si respondan netamente a la calidad como un elemento competitivo. Frente a este en particular es importante manifestar, que no se tiene como operador entrante un incentivo, ni indicadores que faciliten la prestación de datos sobre redes antiguas, por lo que para PTC la prestación de los servicios de datos deberían ser autorregulados y elegidos por el usuario en razón a las mejoras y los ajustes que la competencia misma genere en los PRSTM. Por lo que la **Alternativa 2**, es la que más se ajusta a lo requerido por el sector, los usuarios y los PRSTM.

Si bien como lo menciona el regulador, actualmente pueden estarse obteniendo velocidades medias superiores a las que en los valores objetivos se tienen en las normativas, se debe considerar que los recursos espectrales asignados por diversos operadores para antiguas redes 3G, están siendo actualmente utilizados para manejo de redes LTE, con las eficiencias que ello representa y beneficio evidente para los usuarios de la redes de acceso, ante esto, es de esperarse que dependiendo de los recursos disponibles en cada caso, los operadores enfoquen sus esfuerzos en aras de tener competitividad y un mejor servicio dependiendo de su distribución de usuarios por tecnología, lo anterior determina la no ampliación de recursos de red en redes 3G y una velocidad en esta tecnología cercana a la regulada actualmente, por esto consideramos que estos indicadores se podrían mantener o eliminar si es el caso.

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

- De acuerdo con lo ya mencionado previamente, no hay razón que justifique 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, por lo que la **Alternativa 1** es la que más se ajusta a lo requerido en la actualidad.

Actualmente encontramos en el segmento de datos móviles 4G, que no se define valor objetivo de indicadores, a lo cual manifestamos que de igual modo al ser nuestra red, una red en crecimiento, construcción y baja carga de usuarios, se tendrán diversas zonas en las cuales por ausencia de muestras representativas de usuarios en los nodos, o por zonas mixtas que manejan cobertura propia y de roaming, presentaremos variaciones representativas en los valores de indicadores de red, que no necesariamente reflejaran una mala experiencia en el servicio prestado a los usuarios, una muestra de ello es el indicador de pérdida anormal de portadoras que su denominador sensibiliza en forma definitiva el tiempo de uso de recursos, al este ser bajo por baja presencia de usuarios, se observa una aparente desviación en el mismo, pero realmente se presenta es una baja carga y uso de red. Dado lo anterior, en línea con lo argumentado, consideramos que estos indicadores deben seguir en monitoreo sin presencia de valor objetivo.

### **5.6. Indicadores de datos móviles 4G - Reporte agregado para el ámbito "Resto del Departamento".**

- En línea con lo indicado en el numeral 5.5 en las zonas resto de departamento se presentaría un escenario similar, incluso más acentuado de carencia de muestras representativas para cálculo de indicadores. La **Alternativa 2**, de incluir los ámbitos geográficos manifestados es la alternativa que, para la compañía, más se ajusta con los objetivos y las mediciones propias para la prestación de los servicios.

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

- Para PTC, no hay lugar a la inclusión de indicadores que incluyan experiencia al usuario, pues esto torna la medición en absolutamente subjetiva y entramos a otros terrenos que no corresponden con lo establecido en el Régimen de Calidad. Consideramos que esto iría en contra de la objetividad que requiere la evaluación de la prestación del servicio y del régimen de usuarios, en el cual si se incluye la percepción y la evaluación del usuario frente al servicio prestado.

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

- En este caso, la **Alternativa 5** se ajusta a lo que se pretende con esta modificación al régimen. La metodología actual, no cumple con los requerimientos y necesidades de medición y de evaluación de la prestación de los servicios. De hecho, como operador entrante una de las barreras de entrada es la prestación de los servicios sobre una red 3G, por la dificultad de las mediciones y por los acuerdos ya adelantados por aquellos operadores que llevan más de 20 años en el mercado. En virtud de lo anterior, la medición por sondas, consideramos que debe ser absolutamente revaluado y buscar formas donde un tercero adelante las mediciones con total confidencialidad y transparencia, donde a la información solo tenga acceso el titular de esta y los agentes regulatorios o vigilantes que se considere. En la actualidad el riesgo de acceso a esta información por parte de terceros es muy alta y riesgosa, no solo para la competencia, sino para la prestación de los servicios de todos los agentes prestadores.

Para este punto, se considera que la implantación de equipos de medición o sondas en diversas localidades así como su rotación periódica, es un modelo que se debe reevaluar, dado que la complejidad, vulnerabilidad y costos asociados a una solución de este tipo, pueden verse mitigados, presentando mejores resultados, muestreo y espectro de medición, si se evalúa la experiencia de usuario desde herramientas Crowd Sourcing disponibles en el mercado, estas ya implican agentes de medición en usuarios comerciales, que se verán envueltos en un ambiente de cobertura disponible con las mismas características de la masa de usuarios manejados por el operador en la zona evaluada. Evidentemente esto implica un modelamiento algo distinto al empleado actualmente, el cual es acotado temporal y geográficamente, para lo que todos los

operadores se preparan actualmente, escenario que no se daría de forma puntual si utilizo esta nueva metodología.

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

- La **Alternativa 1** de mantener sin indicadores los SMS es un decisión relativamente reciente y ajustada a la realidad de los PRSTM. Lo que siempre se ha afirmado es que estas mediciones deberían ser reguladas por los acuerdos particulares entre los PRSTM y los PCA, donde la carga no sea exclusivamente para el PRSTM y sea el PCA el que asuma la carga frente a los contenidos y a la forma como llegan los SMS al usuario final, por lo que los indicadores propuestos se alejan de la operatividad misma de este tipo de servicios.

#### **5.11. Indicadores de disponibilidad de elementos de red central - Nuevos elementos a medir.**

-Los elementos de red que se miden en la actualidad, otorgan una visual interesante y necesaria al MINTIC y a los agentes competentes, incluir nuevos elementos van en contra de la simplificación y del objetivo del régimen, por lo que la **Alternativa 1** es la que más se ajusta a las necesidades planteadas por los PRSTM y a la información que efectivamente puede ser eficiente para el MINTIC y la CRC.

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

- Muy en línea con lo dicho anteriormente, para PTC no hay necesidad de incluir valores objetivo hasta tanto no haya un despliegue real y una estabilización de las redes 4G.

#### **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 además para conocer la información limpia y los motivos reales de las posibles indisponibilidades.

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

- Al igual que el punto anterior, no hay motivo, ni razón jurídica alguna para eliminar las excepciones. Lo que si se considera es que al momento de invocarlas si debería ser más claro su entendimiento y no debería ser un motivo para iniciar una indagación o investigación por no alcanzar a los valores que estén definidos.

Es importante conocer y evidenciar todos los minutos de indisponibilidad de los elementos de la red de acceso, por tal motivo se considera sobre el numeral 5.16 lo siguiente: la **Alternativa 2** sería adecuada para poder evidenciar la información que se

desea conocer ya que se incluiría la totalidad de los minutos de indisponibilidad, pero no afecta los indicadores. La alternativa 4 no aplica a la operación de PTC.

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

Desde PTC consideramos de la mayor relevancia mantener los términos para visibilizar, de hecho, consideramos que considerar una falla cuando es de 60 minutos o más resulta favorable y razonable. Sin embargo, lo que si resulta de difícil control es el manejo de los reportes de estos planes de mejora, pues no toda indisponibilidad es una falla, ni toda falla en los sistemas tiene efectos per se contra los usuarios. En este punto y todos los que se relacionan con planes de mejora y reportes de falla deben ser objeto de mesas de trabajo, construcción conjunta y análisis de los objetivos y la finalidad que se persigue con estas herramientas que se tienen en el régimen de calidad.

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

PTC menciona que, en línea con lo expuesto anteriormente, no existe razón para eliminar la obligación de diseñar, entregar y ejecutar los planes de mejora de que tratan los artículos 5.1.7.1, 5.1.6.3 y 5.2.3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. No obstante lo anterior es menester señalar que actualmente la regulación vigente exige la presentación de muchos planes de mejora, por lo que se propone que se realice un reducción en la cantidad de planes a presentar, lo cual permite el diseño de planes de mejora a largo plazo que puedan impactar en una mejora a la prestación de los servicios. Así mismo, se solicita se revise la posibilidad que los planes puedan ser presentados y/o agrupados por ámbito geográfico como municipio, localidad o zona geográfica son necesidad de tener asociado una estación de manera particular.

Aunado a lo anterior, PTC reitera la necesidad de realizar mesas de trabajo entre la CRC y los operadores para avanzar en los entendimientos que dieron lugar a las alternativas propuestas.

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

PTC Propone que se aplique la alternativa 1 "Statu quo" sobre mantener las condiciones de diseño, entrega y ejecución de planes de mejora establecidos en la parte 3 del Anexo 5.2 -B de la Resolución CRC 5050 de 2016, toda vez que la presentación de esta manera se considera suficiente.

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

Para PTC la **Alternativa 3** es la que más se ajusta a las condiciones actuales para el seguimiento y verificación de parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones por parte del MINTIC, toda vez que los contadores de red e información que hace parte de los parámetros de cálculo de los indicadores de calidad establecidos por la regulación vigente son actualmente suministrados por parte de los

PRSTM al MINTIC haciendo uso de la base de datos mediante el acceso remoto que se tiene operativa para tal fin.

Aunado a lo anterior, dado que los gestores son herramientas que correlacionan información de varias fuentes y que permiten tener una la visualización alarmas en la red, dichas alarmas requieren ser gestionadas de manera integral por los PRSTM y estas no determinan la calidad de los servicios prestados por lo PRSTM. Por otro lado, es importante mencionar que la ocurrencia de una alarma no necesariamente indica la caída de falla o suspensión de los servicios de telecomunicaciones sobre un sitio determinado, sino un evento que requiere atención o análisis de manera más detallada.

Adicionalmente, la información extraída de los gestores requiere de una serie de procesamientos recomendados por los "vendors", los cuales demandan el uso equipos dedicados en estas labores para la correcta extracción y análisis; así como la operación por parte de profesionales especializados con una experticia en el manejo y operación en estos equipos para garantizar la correcta extracción y análisis de dicha información.

Por lo antes mencionado, 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 mediante el acceso remoto con el que cuenta actualmente.

## **RESPUESTA A CONSULTA**

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.

**Rta./** Cada uno de los numerales tiene las consideraciones frente a cada uno de ellos, junto con las explicaciones que pueden responder este punto.

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 indicarlas y explicarlas.

**Rta. /** Sin lugar a dudas las excepciones al cumplimiento o eximentes de responsabilidad son necesarias y deben permanecer, pues esto corresponde a una imposibilidad para el cumplimiento de ciertas condiciones en la prestación del servicio que se alejan del alcance y del resorte del proveedor de los servicios. Frente a la identificación o



visibilización de las afectaciones, consideramos que incluso esto no debería ser identificado por la autoridad, sino que las mismas deben ser reconocidas por los PRSTM y solucionados por los mismos. Este es un punto de vital importancia, donde debería haber o adelantarse mesas de trabajo de construcción mutua y objetiva.

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 indicárlas y explicarlas.

**Rta./** La configuración actual de los planes de mejora son excesivos, exigentes y no pueden ser revisados y controlados en su totalidad por el Ministerio. En tal sentido es clarísimo que en este caso es indispensable modificar la forma como se presentan los planes de mejora, los eventos en los que se deben presentar y las condiciones que deben cumplirse para tal requerimiento u obligación.

6.4.4. ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para las situaciones asociadas a las condiciones para la aplicación del acceso remoto que actualmente tiene MinTIC (numeral 5.20) 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 indicárlas y explicarlas.

**Rta./** 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 mediante el acceso remoto con el que cuenta actualmente, sin necesidad del acceso a los gestores, lo cual resulta contrario a la eficiente prestación de los servicios y genera costos que deberían estar dirigidos a la mejora en la prestación.

Esperamos que con estas consideraciones dar respuesta a cada una de las inquietudes y participar activamente en esta iniciativa que resulta de la mayor relevancia para la compañía y el sector.

Cordial saludo.



**Margarita María Rubio V.**

Directora de Regulación

**Partners Telecom Colombia S.A.**