

116751000G-0294

Bogotá D.C., 6 de octubre de 2023

Doctor

**NICOLÁS SILVA CORTÉS**

Director Ejecutivo

**Comisión de Regulación de Comunicaciones**

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

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

Ciudad

**Asunto:** Comentarios a alternativas regulatorias definición de umbrales de cumplimiento a los indicadores de calidad del servicio de datos móviles a través de la tecnología 4G.

Respetado Doctor Nicolás,

En atención a la invitación para realizar comentarios a las alternativas regulatorias identificadas por la CRC en el marco del proyecto *“Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación”*, respetuosamente nos permitimos compartir los siguientes comentarios.

Si bien es cierto que, en el documento se especifica alternativas regulatorias que fueron socializadas por la CRC en la mesa de trabajo que se realizó el pasado 27 de septiembre de 2023, vemos importante la entrega de la información que soporte o dé a conocer de forma más detallada y rigurosa los estudios realizados para la elaboración de cada una de las alternativas propuestas en el documento compartido y en particular para la temática 2. Adicional a lo anterior, consideramos que para un análisis más profundo por parte de los operadores móviles, la Comisión debe dar un plazo prudencial con el propósito de realizar las correspondientes validaciones internas con la información real/histórica propia y determinar cuál de las alternativas es la más adecuada para su implementación.

### TEMÁTICA 1: PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MÓVILES 4G

Para esta temática proponemos mantener el Statu Quo, manteniendo en la CRC su facultad de realizar publicaciones de la información reportada por los operadores. Es importante tener presente que para datos móviles 4G se iniciaron mediciones en el mes de abril del año 2023 y entrega de reportes e indicadores a partir del mes de julio del año 2023, bajo una metodología “crowdsourcing” la cual aún se encuentra en un proceso de estabilización; además se debe tener cuidado al momento de publicar e informar a los usuarios sobre las condiciones de Calidad de 4G, para que esta información no sea interpretada equivocadamente por las personas para la toma de decisiones y afecte la competencia con otros operadores.

proponemos sumar esfuerzos con la Comisión para promover en las personas el uso de las herramientas y/o aplicaciones de los operadores y que les permita conocer de primera mano los indicadores de calidad de su servicio, que además se pueden consultar en la página web de cada uno de los proveedores móviles.

En relación con la alternativa 3 se puede tener en cuenta como opción, ponderando los resultados por ámbito geográfico y de esa manera evitar la exposición en zonas de baja densidad poblacional o fuera de los grandes recintos urbanos. Sin embargo, debe ser analizada con mayor profundidad con ánimo de no dejar delado ninguna posible consecuencia negativa futura.

Como comentarios generales a las alternativas propuestas se presenta las siguientes consideraciones:

- Se deben realizar estudios detallados para comparar entre las alternativas 2 y 3, con el fin de identificar cual representa mayor favorabilidad al manejar todas las capas del proyecto.
- En el documento no se da claridad a la forma de ponderar en la alternativa 3.

## TEMÁTICA 2: DEFINICIÓN DE UMBRALES DE CUMPLIMIENTO A LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DATOS MÓVILES A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA 4G

El foco o razón no debe ser la comparación con otros países pues tanto la cantidad y el valor del espectro difieren considerablemente, ni las economías de otras regiones nos son comparables una a una. Las diferentes alternativas progresivas no deben cambiar según los resultados del año inmediatamente anterior, ya que no se tienen en cuenta los esfuerzos y mejoras realizadas por los operadores para que los indicadores de calidad mejoren en el año anterior, y esto desencadenaría una exigencia reiterativa sin tener en cuenta luego los esfuerzos realizados con anterioridad en la red, cambios que no estarían proyectados para los 5 años sino con una periodicidad anual.

En relación con la situación identificada en la que se menciona que *“En promedio, la calidad en la prestación de los servicios móviles 4G en Colombia está disminuyendo y, además, presenta un rezago en comparación con los demás países de la región y de la OCDE”*, es necesario y valioso conocer los estudios o análisis que se tuvieron en cuenta para dicha apreciación; adicionalmente conocer cuáles son los países de la región que se consideraron para afirmar que tenemos un rezago y así poder analizar todos factores detalladamente.

Por otra parte, se deben conocer los valores de indicadores de calidad de datos que mencionan en relación con las Apps de streaming y países de mejor desempeño y sus condiciones.

En línea con lo anterior, es muy importante conocer cómo se identificó la situación que señala que en el país se ha presentado una disminución de calidad, si hasta el momento es muy poca la información entregada de indicadores en 4G; solamente hemos abordado datos móviles 4G con una metodología nueva, y aún estamos en proceso de conocimiento, afianzamiento y estabilización; situaciones que conoce a la CRC con anterioridad, por las que continuamos insistiendo en la existencia de una fase

de estabilización de 12 meses y a partir de ahí contar con datos óptimos de las mediciones de calidad por la metodología de crowdsourcing.

Sobre las alternativas presentadas, estamos de acuerdo con la alternativa 1 de statu quo y entendemos que el objetivo del proyecto regulatorio es definir valores objetivo de calidad luego de 12 meses de entrada en operación de la nueva metodología, para lo cual es necesario primero la estabilización de la herramienta de crowdsourcing para construir la línea base que servirá para conocer en detalle y el comportamiento de los indicadores de calidad para 4G; y segundo, contar con indicadores diferenciales por agrupación de municipio y por zona (1, 2 y satelital), teniendo en cuenta que las condiciones particulares de cada uno de los municipios en Colombia son muy diferentes.

A continuación compartimos algunos comentarios a cada alternativa propuesta para la temática 2:

Alternativa 2: Los valores objetivos de los indicadores no pueden estar basados en máximos entre un valor definido y el promedio de un lapso, pues los operadores muchas veces toman decisiones de inversión eficientes que garantizan la capacidad en una zona en el término de 2 o más años, buscando la eficiencia en el despliegue y la calidad en los servicios. El sobredimensionamiento momentáneo de los indicadores tiende a subir los promedios globales; sin embargo, no significa que los usuarios necesariamente requieran tener todos esos recursos disponibles para los servicios móviles. Los valores objetivos deben estar alineados con el mínimo necesario que garantice el correcto funcionamiento de las aplicaciones identificadas con mayor uso por parte de los usuarios.

Alternativa 3: Los umbrales calculados como producto de los promedios de las muestras por municipio deben tener un techo en línea al mínimo necesario que garantice el correcto funcionamiento de las aplicaciones con mayor uso. Entregar velocidades por encima de lo requerido por los usuarios es ineficiente en cuanto a la gestión de recursos móviles.

Con esta alternativa se exigiría un mayor umbral en las poblaciones que tienen buenos indicadores y un menor umbral en las que tienen indicadores más bajos; de esta manera se mantendría la brecha entre los ámbitos. Así, todos los ámbitos tendrían un umbral mayor cada año independiente de los valores obtenidos.

Alternativa 4: No se debe comparar Colombia con los países de mejor desempeño de la región, toda vez que se tienen condiciones completamente diferentes en cuanto a espectro (topes y asignación), regulación para despliegue de sitios (Planes de Ordenamiento Territorial), condiciones geográficas complejas y extensas, poblaciones más centralizadas y menos dispersas, entre otras. Si se quisiera tomar como referencia el desempeño de otros países para ajustar umbrales de medición, primero sería necesario igualar los aspectos anteriormente mencionados (y otros) en Colombia para que fuera viable.

Alternativa 5: Comentarios ya desarrollados anteriormente en las alternativas 2, 3 y 4.

Para las alternativas 4 y 5 también se debe tener presente que la cantidad de espectro disponible en otros países es distinta, por ejemplo, es mucho mayor para algunos operadores en el caso de Brasil. La velocidad depende del espectro, de la inversión y del uso de la red, y esta última depende del

ambiente competitivo en cada país y de la cuota del mercado de cada operador. Para definir una meta asociada al valor de calidad no se debe tener en cuenta los resultados que se tienen en otro país de la región; las condiciones deben ser similares entre países para que las metas puedan ser comparables.

Alternativa 6 y 7: Es necesario conocer el detalle de los cálculos y aplicarlo a valores reales para dimensionar impacto.

La mejora de Calidad de Servicio 4G no debe ser únicamente bajo reglamento, sino debe venir acompañada de acciones e incentivos a los prestadores del servicio móvil que facilite las expansiones y la mejora de las redes. A diferencia de las redes fijas, en las redes móviles no es posible asegurar una velocidad mínima debido a que esta es función de varios parámetros entre ellos la distancia del terminal de abonado y la Estación Base, la frecuencia y ancho de banda del canal asignado, entre otros.

Es importante continuar con la socialización a los usuarios las características técnicas y aspectos que se deben tener en cuenta para obtener velocidades máximas en el servicio móvil, los cuales dependen de su ubicación, tipo de terminal, aplicación utilizada, perfil de consumo, etc.

Las alternativas presentadas dan a conocer de manera general la metodología de cálculo de los nuevos umbrales, pero no hay ejemplos numéricos, información detallada o análisis sustentado por parte del regulador, lo que impide realizar un estudio riguroso por parte de los operadores para realizar comparaciones entre alternativas.

### TEMÁTICA 3: DEFINICIÓN DE UMBRALES DE CUMPLIMIENTO A LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VOZ POR LTE (VOLTE)

La propuesta que presentamos es mantener el statu quo (Alternativa 1). Sin embargo, también sería de nuestro apoyo como segunda opción la alternativa 3, aclarando que la línea base debería construirse luego de un año o más de la entrega de reportes regulatorios ya que hasta el momento consideramos que la información no es suficiente para establecer un valor objetivo. En la misma línea, es muy importante revisar el comportamiento de dichos indicadores para incorporar indicadores diferenciales por agrupación de municipio por zona (1, 2, satelital), teniendo en cuenta que las condiciones de los municipios entre sí son muy diferentes. También, es de suma importancia conocer el detalle de la metodología matemática para la alternativa 3, detalle que permitirá un análisis exacto de la propuesta.

Alternativa 2: El indicador de intentos de llamada no exitosos debería definirse en 2% y no en 0,1% como lo plantea la alternativa.

El servicio VoLTE es un servicio adicional que se da sobre la tecnología 4G sobre el mismo espectro y canal, que depende de la configuración de red y en especial del terminal móvil (debe soportar VoLTE) haciendo que este servicio no sea masivo. Por esta razón se recomienda que la metodología de

medición de la calidad se soporte sobre valores estadísticos (Contadores de OSS) a nivel nacional, permitiendo establecer una línea base y de manera anual se calcule y reporte.

Recibiremos notificaciones al correo electrónico [regulacion.colombia@telefonica.com](mailto:regulacion.colombia@telefonica.com)

Cordialmente,



**NATALIA GUERRA CAICEDO**

Directora de Asuntos Públicos y Mayoristas.