

Código TRD: 2.3.1.0

Bogotá, D.C.

Ingeniero

NICOLAS MAURICIO SILVA CORTES

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

correspondenciarc@rcrc.gov.co

Bogotá D.C

Asunto: Comentarios del proyecto “*Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones móviles establecidas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*”

Apreciado director,

Con ocasión de la publicación del proyecto “*Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones móviles establecidas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*” y, estando dentro de la oportunidad para presentar comentarios, insistimos en las observaciones presentadas el pasado 24 de noviembre de 2023, las cuales consideramos necesarias para adelantar una vigilancia, inspección y control más efectiva frente a la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones en nuestro país:

A. FRENTE A MEDIDAS PREVISTAS EN EL PROYECTO REGULATORIO:

1. Solicitamos modificar el artículo ARTÍCULO 1: “Adicionar la siguiente definición al Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016: “*DEGRADACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES: Cualquier afectación a los servicios de telecomunicaciones móviles que se presente en un ámbito geográfico, en una zona determinada o, incluso, en una o varias estaciones base específicas, que generen como consecuencia la disminución de los niveles de calidad y no se alcancen o excedan los umbrales de cumplimiento establecidos en la regulación, durante un (1) mes consecutivo*”.

Lo anterior como quiera que, la degradación de los servicios de comunicaciones, no se encuentra condicionada al cumplimiento de los umbrales establecidos en la regulación, tal como ha sido dispuesto en las diferentes resoluciones del régimen de calidad expedidas por la CRC desde el año 2016, así como en los conceptos emitidos por el Ente Regulador mediante los radicados 2020523201 y 2020525651, en los cuales preciso:

“Del texto transcrito, es claro que MinTIC puede solicitar planes de mejora de manera genérica ante la presencia de degradación del servicio; debe tenerse presente -tal como se explicó en el concepto del 21 de septiembre de 2020, radicado bajo el número 2020518166 - que la degradación se refiere a la desmejora de

las condiciones en las cuales se provee un servicio, lo cual es acorde con la definición dispuesta por la Real Academia de la Lengua para dicho término.

Así las cosas, no es posible para esta Comisión concluir que la presentación de planes de mejora no es exigible ante incumplimientos del indicador de disponibilidad en el ámbito geográfico, y la materialización de situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros, pues como se anotó, la regulación general define un margen de discrecionalidad para que MinTIC pueda determinar la ocurrencia de una degradación en la prestación de los servicios de comunicaciones. Siendo claro que la determinación de la existencia de una degradación corresponde al Ministerio...”.

De esta manera, sugerimos modificar el ARTÍCULO 1 así: Adicionar la siguiente definición al Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016: DEGRADACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Hace referencia a la disminución de los niveles de calidad de los servicios móviles, específicamente de alguna de las variables a las que hacen referencia los indicadores definidos en los artículos 5.1.3.1, 5.1.3.2 y 5.1.6.1 de la presente resolución, en un ámbito geográfico, en una zona determinada o, incluso, en uno o varios sectores o estaciones base de un municipio, que sea consecuencia de un evento o situación que se presente en la red del PRSTM durante setenta y dos (72) horas consecutivas, por debajo del 75% del promedio de los treinta (30) días calendario anteriores al inicio del evento o situación que sea identificada por la DVIC de MinTIC, a través de: (i) gestores de desempeño, (ii) herramientas que almacenan los contadores de red o, (iii) herramientas que permitan conocer el desempeño de la red y/o la percepción del usuario. Lo anterior, independientemente del cumplimiento de los valores objetivo definidos en esta resolución.

2. En el ARTÍCULO 6 se modifica el Anexo 5.2-B. PLANES DE MEJORA. del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, agregando el siguiente párrafo en la PARTE 1. PLANES DE MEJORA PARA SERVICIOS MÓVILES:

El MinTIC verificará: i) la entrega oportuna del plan, ii) su ejecución, iii) que el ámbito geográfico no supere, dentro de los nueve (9) meses siguientes a la finalización de la ejecución del plan, los valores objetivo de los indicadores de que tratan los artículos 5.1.3.1 y 5.1.3.2 de la presente resolución, y iv) que en el ámbito geográfico donde se presentó la superación del indicador dentro de los nueve (9) meses siguientes a la finalización de la ejecución del plan, no se superen nuevamente los valores objetivo de los indicadores de que tratan los artículos 5.1.3.1 y 5.1.3.2 de la presente resolución.

Sugerimos, incluir en la PARTE 2. PLANES DE MEJORA PARA SERVICIOS FIJOS, dado que los operadores de servicios de comunicaciones fijos también tienen la posibilidad de entregar estos planes.

3. El ARTÍCULO 8. adiciona el siguiente párrafo al Anexo 5.7. MUNICIPIOS DE POLÍTICA PÚBLICA PARA MASIFICACIÓN DE SERVICIOS del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016:

PARÁGRAFO. Aquellos municipios donde se incluya al menos una (1) de las localidades sujetas a las obligaciones de hacer de que trata la Resolución MinTIC 3947 de 2023 “Por la cual se declara la apertura y se establecen los requisitos, las condiciones y el procedimiento para participar en el proceso de selección objetiva mediante el mecanismo de subasta, para otorgar permisos de uso del espectro radioeléctrico a

nivel nacional, en las bandas de 700MHz, 1900MHz, AWS extendida, 2500MHz y 3500MHz”, deberán cumplir con los umbrales establecidos para los indicadores de calidad del servicio de datos móviles.

Se recomienda a la CRC ampliar la obligación de cumplir con los umbrales establecidos para los indicadores de calidad del servicio de datos móviles, para todos los municipios que incluya al menos una (1) de las localidades sujetas a obligación de cobertura del servicio móvil terrestre IMT con base en **cualquier permiso de asignación del espectro radioeléctrico y/o renovaciones**. Sugerimos la siguiente redacción:

PARÁGRAFO. En aquellos municipios donde se incluya al menos una (1) de las localidades sujetas a obligaciones de cobertura del servicio móvil terrestre IMT con base en cualquier permiso de asignación del espectro radioeléctrico y/o renovaciones otorgado por el MinTIC, los PRST asignatarios deberán cumplir con los umbrales establecidos para los indicadores de calidad del servicio de datos móviles.

B. SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE MEDIDAS DE CALIDAD ACTUALES

1. Planes de Mejora asociados a la calidad servicio:

- 1.1 Eliminar los planes de mejora asociados al cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio móvil, de los que trata el artículo 5.1.7.1 de la Resolución 5050 de 2016, toda vez que constituyen un desgaste para la administración y no se observa una mejora en la calidad del servicio. Lo anterior no obsta para que dichas optimizaciones y gestiones se sigan implementando por parte de los proveedores de redes y servicios, en adelante PRST, dentro de la operación y mantenimiento que constantemente realizan en su red.

En este punto, cabe precisar, que solicitamos se mantengan los planes de mejora de los que tratan el artículo 5.1.6.2 (Afectación del servicio de telecomunicaciones) y el Anexo 5.2. – B (degradación en la prestación de los servicios de comunicaciones) de la Resolución 5050 de 2016, los cuales resultan más eficientes para el ejercicio de vigilancia e inspección a los PRST.

- 1.2 Solo en el caso de no acoger la eliminación de los planes de mejora asociados a la calidad de los servicios, solicitamos modificar el artículo 5.1.7.1 de la Resolución 5050 de 2016, reduciendo el plazo de la entrega de los planes de mejora, de 30 a 5 días calendario siguientes a la entrega del reporte de los indicadores.
- 1.3 Solo en el caso de no acoger la eliminación de los planes de mejora asociados a la calidad de los servicios, solicitamos modificar la Parte 1 del Anexo 5.2. – B de la Resolución 5050 de 2016, para que los PRST garanticen que no se supere nuevamente, dentro de los tres (3) meses siguientes, posteriores a la finalización de la ejecución del plan de mejora, el valor objetivo de los indicadores que generaron su presentación.

2. Disponibilidad de elementos de red de acceso

- 2.1 Eliminar los planes de mejora asociados al cumplimiento de los indicadores de disponibilidad del servicio móvil, de los que trata el artículo 5.1.7.1 y el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS de la Resolución 5050 de 2016.

- 2.2 Solo en el caso de no acoger la eliminación de los planes de mejora de disponibilidad, solicitamos modificar la Parte 3 del Anexo 5.2. – B de la Resolución 5050 de 2016, para que, los PRST remitan a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control de este Ministerio, los planes de mejora por cada uno de los ámbitos geográficos en los que se haya superado el objetivo de disponibilidad, en dos (2) de tres (3) meses de cada trimestre del año (enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, octubre-diciembre).
- 2.3 Solicitamos modificar la Parte 3 del Anexo 5.2. – B de la Resolución 5050 de 2016, para que, los PRST presenten los planes de mejora para el ámbito geográfico sobre un porcentaje de aquellos elementos de red de acceso que hayan superado de manera individual el valor objetivo de disponibilidad, así:

- En redes móviles para el 30% de las estaciones base con el mayor tiempo de indisponibilidad durante el período.
- En redes fijas para el 30% de los equipos terminales de acceso con el mayor tiempo de indisponibilidad durante el período.

3. Afectación del servicio de telecomunicaciones

Solicitamos modificar el artículo 5.1.6.2 de la Resolución 5050 de 2016, Para que, los PRST informen al MinTIC la ocurrencia de una afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre la red fija o móvil, según corresponda. Para los PRST que presten servicios de voz o datos a través de ubicaciones móviles, se considerará afectación del servicio, cuando en un municipio o en una localidad y/o comuna (en aquellas ciudades capitales y/o municipios con una población mayor de 500 mil habitantes), no se curse tráfico de voz o datos en una o todas las tecnologías (2G, 3G, 4G o 5G) con las cuales presta los servicios móviles por más de 30 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.

Para los PRST que presten servicios de datos a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, se considerará afectación del servicio, cuando no se curse tráfico de datos por más de 30 minutos en un nodo de acceso de la red, en el horario comprendido entre las 6:00 a. m. a 11:59 p. m., como consecuencia de una falla en un equipo terminal de acceso CMTS (Cable Modem Termination System), u OLT (Optical Line Terminal), o de un elemento del Backbone central o Core de enrutamiento.

Atentamente,

(FIRMADO DIGITALMENTE)
GABRIEL ADOLFO JURADO PARRA
Viceministro de Conectividad

Elaboró: Elkin Porras Forero-Subdirector-DVIC
Revisó: Luis Eduardo Aguiar Delgadillo-Director - DVIC



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

GDO-TIC-FM-025
V 8

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

242004022

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co



Id Acuerdo:20240122-173753-b9f256-78229052

Creación:2024-01-22 17:37:53

Estado:Finalizado

Finalización:2024-01-22 19:11:31

Escanee el código
para verificación

Firma: Firma

GABRIEL ADOLFO JURADO PARRA

79.297.130

gjurado@mintic.gov.co

Viceministro de Conectividad

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Revisión: Firma

Luis Eduardo Aguiar Delgadillo

93394384

laguiar@mintic.gov.co

Director de Vigilancia, Inspección y Control

Mintic

Elaboración: Firma

ELKIN PORRAS FORERO

Subdirector de Vigilancia e Inspección app ⁿ me

eporras@mintic.gov.co

Dirección de Vigilancia, Inspección y Control

Ministerio de TIC

REPORTE DE TRAZABILIDAD

242004022

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20240122-173753-b9f256-78229052

Creación: 2024-01-22 17:37:53

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-01-22 19:11:31

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	ELKIN PORRAS FORERO eporras@mintic.gov.co Dirección de Vigilancia, Inspección y Co Ministerio de TIC	Aprobado	Env.: 2024-01-22 17:37:54 Lec.: 2024-01-22 17:39:45 Res.: 2024-01-22 17:41:55 IP Res.: 190.71.137.3
Revisión	Luis Eduardo Aguiar Delgadillo laguiar@mintic.gov.co Director de Vigilancia, Inspección y Con Mintic	Aprobado	Env.: 2024-01-22 17:41:55 Lec.: 2024-01-22 18:04:19 Res.: 2024-01-22 18:04:38 IP Res.: 181.49.95.120
Firma	GABRIEL ADOLFO JURADO PARRA gjurado@mintic.gov.co Viceministro de Conectividad Ministerio de Tecnología de la Informaci	Aprobado	Env.: 2024-01-22 18:04:38 Lec.: 2024-01-22 19:09:10 Res.: 2024-01-22 19:11:30 IP Res.: 190.71.137.3