



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Bogotá D.C., 31 de Agosto de 2011

Doctor
CRISTHIAN LIZCANO
Director Ejecutivo
COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Ciudad

Ref: Comentarios al documento "Especificaciones para herramienta de medición de las condiciones de calidad del servicio de acceso a internet".

El pasado 12 de agosto de 2011 la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó el documento de la referencia, para recibir comentarios de los interesados hasta el 31 de agosto de 2011.

En atención a lo anterior, y conforme a la consulta realizada en el documento de la referencia procedemos a emitir los siguientes comentarios:

2.3 FACTORES QUE AFECTAN LA VELOCIDAD DE INTERNET MÓVIL.

La CRC busca medir la calidad de la experiencia del usuario (Smartphone o modem IM) a través de un sistema de Applets (probes) del lado del usuario convencional, es decir intenta establecer un modelo de medición basado en la auto-prueba. Dicha medición esta enfocada a parámetros como latencia y ancho de banda, entendiendo estos dos como dos factores fundamentales en la oferta de servicio.

No obstante lo anterior, consideramos que la CRC esta desconociendo que la oferta de los operadores ahora mismo se diferencia más en términos del tipo de servicio (Smartphone o IM), capacidad (en cantidad de Gbytes) o tipos de aplicación, que en términos de velocidad o latencia.

En este sentido, creemos que características tales como movilidad/portabilidad o accesibilidad al servicio, que son para un gran volumen de casos más importantes que la velocidad o la latencia (especialmente para usuarios tipo smartphones y portables (LAPTOP/ Tablet/netbook) no son tenidas en cuenta por la CRC.

Ahora bien, sugerimos a la CRC tener en cuenta que la velocidad y latencia en Internet móvil no se puede garantizar ya que es afectada no solo por los factores que se mencionan en el documento (tipo de terminal, tecnología de la red, o tipo de aplicación), sino por otros que olvida mencionar y que son imposibles de controlar en la práctica como por ejemplo lo son:



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

- Las condiciones de señal especialmente en ambientes indoor.
- La concurrencia de los usuarios en una determinada zona.

Así las cosas, ninguna oferta comercial de ningún operador se compromete con una velocidad mínima de navegación, (menos con una determinada latencia) y por tanto no debería en ningún caso ser tomada como parámetro de medición de la calidad del servicio para los usuarios y mucho menos como parámetro principal como lo establece el documento.

2.5 RESUMEN DE ESPECIFICACIONES

-ESPECIFICACIONES DE LOS TERMINALES MÓVILES

Para esta medición, desea la CRC que se pre-instale un applet (creado por el gobierno Nal) en cada dispositivo nuevo el cual se comunica con un servidor (que provee también el regulador) para ejecutar las mediciones.

Respecto de lo anterior, consideramos que en dicha propuesta pueden existir riesgos de compatibilidad del applet con el móvil/PC/laptop o con otras aplicaciones que el usuario corra o descargue en un futuro.

Es muy importante que la CRC tenga en cuenta que es imposible asegurar un desempeño similar de los applet en cada dispositivo en particular, mucho más teniendo en cuenta las condiciones anteriores, lo que invalida la exactitud de esta clase de mediciones. Lo anterior, conforme a que dependerán ahora no solo de las condiciones de red, sino también del desempeño del dispositivo, su software, y el desempeño del applet.

De hecho cabe anotar también, que en la medición no se tienen en cuenta en qué tipo de tecnología está (2G/3G/WiFi/Cableado) lo que distorsiona también el valor final de la misma, siendo incluso posible que el usuario reciba resultados de una medición que no fue hecha en la red del operador móvil (p.ejm un Smartphone vía WiFi)

Por lo anterior, debe hacerse claridad en que un móvil o un PC/laptop/netbook/Tablet son un dispositivo de usuario, y no una herramienta de medición, y que las mediciones tomadas de esta manera no pueden considerarse validas, ni tomadas como referencia para medir la calidad del servicio o servir de fundamento para la instauración de una PQR por parte de un usuario, al cual en todo caso no se le está ofertando una determinada velocidad o tiempo de respuesta (latencia), por las razones que se han expuesto anteriormente

Ahora bien, conforme a lo explicado anteriormente, se desprenden las siguientes inquietudes:



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

- Se encargará la CRC de ir desarrollando nuevos applets, para nuevos tipos de dispositivos? Y del mantenimiento de los applets ya desarrollados?
- Para dispositivos existentes en el mercado, supone la CRC que los operadores deben adelantar la gestión con los Market Place (itunes, android market, bb appworld, etc) para subir el applet. No sería más lógico que la CRC hiciera el trabajo con los distintos Market place, como lo hace cualquier desarrollador?
- Es importante que la CRC defina quien sería la entidad encargada de comprar y distribuir dichos applet, así mismo, que se informe quien desarrollaría dichos applet, y como y cuando los adquirirían.

-INFORMATION GATEWAY PARA RED MÓVIL

En este aparte supone la CRC una interconexión con las bases de datos del operador en tiempo real, a través de un elemento mediador (a ser colocado por el operador), y que para cada medición iniciada por el usuario, realice las consultas al interior de las bases de datos de ciertos parámetros solicitados (CELDA, PLAN, PERFIL DE TRAFICO, POLITICA DE USO JUSTO).

Conforme a lo anterior, es preciso advertir que tal herramienta no está disponible actualmente, lo cual implica una inversión estimada de manera muy preliminar en más de 172.000 dólares en un desarrollo informático con un fuerte grado de integración con las bases de datos y elementos de gestión del operador, sin contar este valor con los gastos en tiempo y recurso humano para poner a punto las integraciones mencionadas. En este sentido, es importante determinar quién asumiría los costos de tan alta inversión.

Así mismo, se requerirá además de una evaluación técnica importante, la cual como mínimo no durará menos de 9 meses para verificar sus reales posibilidades en cuanto a la información que puede ser suministrada, y si la misma se puede obtener en tiempo real, partiendo de que dicho desarrollo respondería únicamente a la información del plan y a la aplicación o no de políticas de uso justo, pero no a toda la información solicitada por la CRC, ya que no se considera práctico que sea un Gateway para red móvil el que suministre información como el Cell ID desde donde se genera la petición de medición o la Clase de Terminal y/o IMEI del usuario, cuando dicha información con seguridad puede ser suministrada de manera exacta directamente desde la terminal móvil a través del applet instalado. Otra aproximación en la cual toda la información es suministrada por el Gateway encarecería aún más dicha solución de integración.



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

-ENTREGA DE INFORMACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDOR DE REDES Y SERVICIOS

En este aparte también requiere la CRC que se le entregue información de la red, como lo es el listado de estaciones base con coordenadas y parámetros de configuración, rangos de direccionamiento IP, con el fin de correlacionar los parámetros obtenidos del servidor de mediación con estos listados a través del identificador de la celda (Cell ID), y poder presentarlos al usuario como parte del resultado de la medición.

Respecto de lo anterior, es preciso advertir que alguna de esta información requerida ya se entrega en el informe trimestral al Ministerio de tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por lo que la CRC podría solicitarle dicha información al Ministerio.

Ahora bien, también es del caso resaltar que dicha información solicitada tiene carácter de información confidencial la cual es muy sensible para las compañías, por lo que la CRC no podría presentársela al usuario como lo especifica en el documento, toda vez que estaría revelando información estratégica y confidencial de las compañías.

4. INFORMACIÓN PARA EL USUARIO.

Conforme al resultado de la medición, sugiere la CRC dar al usuario un "CONCEPTO SOBRE LA VELOCIDAD" y un "CONCEPTO SOBRE EL RETRASO", para que el usuario pueda conocer si estos parámetros son "buenos" o "malos" de acuerdo a la conceptualización dada por la CRC sobre tal tema.

En atención con lo descrito anteriormente se advierte que esta aproximación no va en línea con el servicio ofrecido ni con sus condiciones de prestación, por lo que mal haría la CRC en pretender relacionar dichos parámetros de medición con la calidad del servicio y mucho más cuando sugiere también que eventualmente tales mediciones podrían ser usadas para radicar una PQR.

De otra parte también supone la CRC que el operador hace una diferenciación en la clasificación de distintos tráfico, por ejemplo VoIP (conversacional) o streaming (afuente) y que por tanto la medición debe tener en cuenta estas clasificaciones.

Respecto a lo anterior, se aclara que esto no es aplicable en la práctica, máxime cuando los operadores ni ofrecen ni soportan comercialmente servicios de VoIP.



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

4.1 PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LOS USARIOS DE MANERA GRÁFICA

La CRC pretende que estos parámetros sirvan de comparación entre distintos operadores, incluso mostrando mapas de calidad comparativos al usuario.

Consideramos que la CRC desconoce que cada operador ofrece distintos tipos de productos, con condiciones igualmente distintas, por lo que las distintas ofertas no son en ningún momento comparables bajo los parámetros de medición que se sugiere en el documento.

Atentamente,

HILDA MARIA PARDO HASCHE

Representante Legal Suplente

Comcel S.A.