

Radicado 00118703

Medellín, 31 de agosto de 2011

Señores
COMISIÓN REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC–
Carrera 7 No. 77-07 Ed. Torre Siete 77 piso 9
Bogotá D.C.
Fax (1) 319 83 01
Email: QoS@ crcom.gov.co

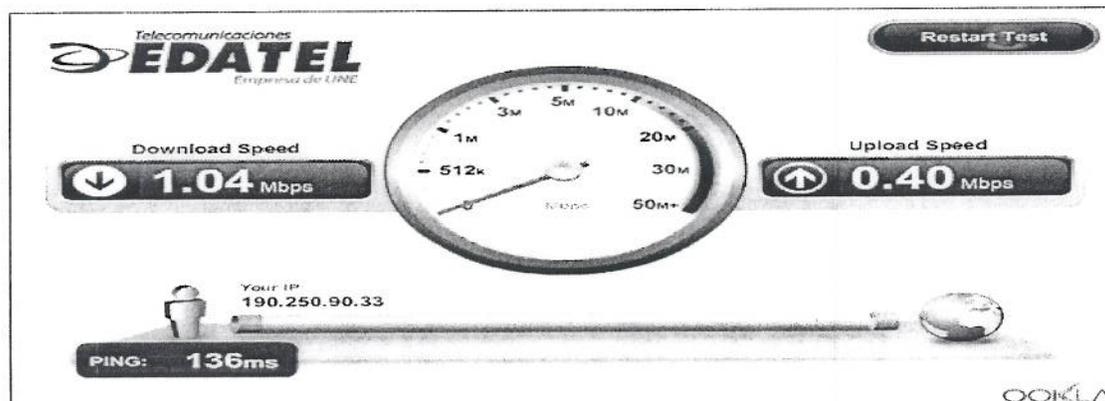
Nos permitimos presentar las siguientes observaciones sobre el documento técnico de agosto de 2011, expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC, que contiene las especificaciones para la implementación de una herramienta de medición de las condiciones de calidad del servicio de Acceso a Internet:

EDATEL S.A. E.S.P. tiene implementada su plataforma para la medición del servicio de calidad de internet, con equipos servidores y equipos clientes de prueba, conformada por una base centralizada para la administración de los datos, de donde se envían los reportes a la CRC, adicionalmente se tiene en los portales web de los ISP (Proveedor de Servicios Internet), una herramienta para medición de velocidad de fácil acceso a los clientes.

Los clientes conocen la herramienta de medición de velocidad ubicada en los portales de los ISP y tienen acceso a todos los datos relevantes, para determinar la calidad de su servicio. Adicionalmente, si presentan inquietudes sobre los resultados, pueden solucionarlos a través de los canales de contacto de la Compañía, donde les informan las características del plan contratado.

El medidor Link de velocidad EDATEL, se puede ubicar en la página WEB <http://www.edatel.com.co/medidor-de-velocidad>

Medidor de Velocidad



Last Result:
Download Speed: 1043 kbps (130.4 KB/sec transfer rate)
Upload Speed: 400 kbps (50 KB/sec transfer rate)
Latency: 136 ms
martes, 30 de agosto de 2011 12:29:38 p.m.

Página 1 de 3

De acuerdo con lo anterior, consideramos que no es necesario implementar una nueva herramienta de medición, y más bien proponemos configurar y optimizar las existentes para lograr los objetivos que pretende la CRC, hasta donde sea posible a costos razonables.

1. Desarrollar una nueva herramienta de medición a disposición de los usuarios desde el portal web de cada operador, implica un costo mayor para las ISP, especialmente si se incluyen datos de identificación, ubicación geográfica y características del plan contratado, además el usuario asumiría el rol de autosupervisor dentro de la prestación del servicio, detectando fallas técnicas, algunas ajenas a las plataformas de la Compañía, que pueden ser atribuibles a problemas en las instalaciones internas del cliente o de los equipos de cómputo que tiene conectados al servicio de Internet. El servicio depende de muchas variables, por lo tanto si el usuario toma parte activa en su gestión, traería inconvenientes en el registro de los indicadores de la Empresa.
2. Consideramos que el usuario debe asumir su rol y los ISP y la CRC deben generar mecanismos de control de calidad del servicio que identifiquen las necesidades del cliente, sin que este tenga que gestionarlo directamente.
3. Adoptar otra herramienta de medición, confundiría al cliente, además tendría que apropiarse de nuevos conceptos técnicos que no son de uso común, excepto para expertos.
4. Exigir un nivel de detalle, como se pretende en este documento, implica para los ISP asumir costos adicionales, cuando ya existe una herramienta de medición. Además el usuario cuenta con diferentes medios de atención al cliente y con los reportes de la CRC y el Mintic.
5. Es necesario resaltar que los servicios de acceso a internet deben ser costo-eficientes, que garanticen buena calidad, pero el usuario no debe ser un supervisor en la forma como se planea en el documento. Igualmente hay que tener en cuenta que proveedores como EDATEL atienden clientes de estratos 1 y 2 localizados en zonas rurales del territorio colombiano que no cuentan con suficientes ingresos.
6. Mecánica de Medición y Requerimientos del numeral 3.4:
 - Sugerimos que la CRC debería solicitar directamente a la LACNIC (Administradora que otorga Pull de direcciones IP para Latinoamérica), los rangos de direcciones IP entregados a los diferentes proveedores de servicios de Internet en Colombia, para tener la información y poder identificar cual es el operador a que pertenece un usuario determinado.
 - Para lograr alternar permanentemente las URL (direcciones del servidor) y las direcciones IP asociadas, sería necesario contar con desarrollos muy costosos.
 - Un servidor Clase Carrier en el NAP de las Américas y con especificaciones en ancho de banda y concurrencia que permita dar respuesta a las múltiples solicitudes de mediciones originadas desde los clientes del ISP en Colombia, genera costos adicionales. Se sugiere optimizar los recursos actuales que cumplen la misma finalidad,

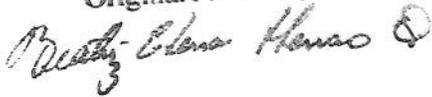
además el Proveedor puede administrarlo dentro de su red y no requiere ser entregado a un Carrier extranjero.

- Para lograr el objetivo del Ítem iii del numeral 3.4, tendría que asignarse una dirección IP fija por cliente, para conectarla con los datos del sistema de información de la compañía. Datos como identificación, ubicación geográfica y plan asociado, no son necesarios para el internet fijo. .
- La herramienta propuesta en el documento, requiere de una interfaz con el sistema central de información de la Compañía (ERP) para obtener los datos actualizados. Pero esto supone el riesgo de hacer vulnerables los datos, porque se facilita que personas inescrupulosas puedan utilizarlos sin autorización, o de lo contrario se requiere de nuevos desarrollos de seguridad por parte de los ISP.
- En cuanto al listado de nodos y Dslam, en las mesas de trabajo convocadas por el MINTIC el 25 y 26 de Agosto 2011, se concluyó que llegar a ese nivel de detalle en la red, supone un costo enorme, además de ser operacionalmente difícil por la gran dispersión que hay en la red de acceso.
- Resolución 3067, artículo 2.5 "Generación de reportes comparativos": Para los reportes comparativos georeferenciados, es necesario hacer el levantamiento de la información de estos elementos de la red, lo cual implica altos costos que nos están presupuestados, adicionalmente, se debe validar la información con una herramienta de georeferenciación que cumpla con el estándar planteado.

Por lo anteriormente expuesto consideramos que no es necesario implementar una nueva herramienta de medición, proponemos que se configuren y optimicen las existentes para lograr los objetivos que busca la CRC, a costos razonables.

Cordialmente,

Original Firmado por:



~~BEATRIZ ELENA HENAO QUINTERO~~
BEATRIZ ELENA HENAO QUINTERO
Gerente General (E)

Elaboró: Luis Felipe Jaramillo
Revisión Jurídica: Pedro Moreno/Gloria Patricia Velásquez