



Bogotá D.C., 31 de agosto de 2011

Doctor

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ

DIRECTOR EJECUTIVO

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Correo electrónico: QoS@crcom.gov.co

Carrera 7 No. 77 - 07 Piso 9

Ciudad

Asunto: Comentarios ETB al documento técnico "*Especificaciones para herramienta de medición de las condiciones de calidad del servicio de Acceso a Internet*"

Respetado Doctor Lizcano:

En atención a la invitación formulada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones para la presentación de comentarios en relación con el documento técnico mencionado en el asunto, a continuación se la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP - ETB S.A. ESP, se permite realizar las siguientes consideraciones:

Como premisa esta compañía quiere manifestar a la Comisión de Regulación su apoyo en relación con el establecimiento de mecanismos que permitan garantizar la calidad de los servicios de telecomunicaciones de cara a los usuarios. Sin perjuicio de ello, también sea del caso señalar que estos mecanismos serán bien recibidos en la medida que ello no redunde en mayores costos o en la necesidad de realizar nuevas inversiones a efectos de cumplir las obligaciones futuras que estén a cargo de la empresa.

Al respecto, si bien es cierto el regulador debe velar porque la calidad de los servicios de telecomunicaciones siempre esté ajustada a los niveles exigidos, también resulta pertinente tener en cuenta que en un contexto de competencia, en presencia de múltiples ofertas, la diferenciación se basa en precios, así como en calidad. En tal sentido,



cuando la calidad de los servicios no es la esperada por los usuarios, son las mismas reglas de mercado las que se encargan de "castigar" al proveedor, en la medida que en ese caso los usuarios terminarán su servicio, y se trasladarán a aquel proveedor que sí le ofrezca una mejor calidad, lo que se traduce en pérdida de clientes, y consecuentemente en pérdida de ingresos y reducción de utilidades.

En tal sentido, aunque la utilización de las herramientas que se proponen procuran garantizar la calidad de los servicios así como mantener informados a los usuarios respecto del cumplimiento de la promesa de valor que al respecto le formula su proveedor de servicios elegido, y el regulador se ha cuidado en presentar cuáles serían los beneficios que su implementación reportaría para los usuarios, amablemente solicitamos acompañar esta propuesta con un muestreo que estadísticamente permita demostrar que efectivamente los usuarios considerarán útil la herramienta y acudirán a ella, a efectos que la misma a futuro no resulte una medida ineficiente.

Ahora bien, el documento también evidencia que los proveedores de servicios de acceso a Internet estarán sujetos a nuevas obligaciones de entrega de información relacionada con la configuración de sus redes, arquitectura y funcionamiento, que no es claro cómo será traducida por el regulador para que pueda ser comprendida por los usuarios. Al respecto, conocemos las amplias facultades de reporte de información con las que actualmente cuenta el regulador, pero rogamos ser racionales en dichos requerimientos, dado que cada vez es mayor la cantidad de información que los proveedores estamos obligados a tener disponible para ser suministrada a la Comisión de Regulación, además de aquella que también debe ser entregada a otras autoridades administrativas sectoriales.

Por otra parte, para ETB surgen otro tipo de inquietudes más específicas que se consideran pertinentes en relación con el documento que aquí se comenta.

1. Tratándose de modelos de prestación de servicios tales como la operación móvil virtual, la propuesta que resulte luego del análisis y discusión de este documento técnico debería prever



claramente quien será el operador responsable de realizar estas mediciones, si el proveedor de red (ORM) o si el proveedor del servicio (OMV).

En el mismo sentido, si la operación móvil virtual no se presta sujeta a políticas de precio de uso justo, ¿cómo deberá cumplirse el requerimiento de medición?, ¿en este caso no aplica?

De igual forma, como se requerirá realizar inversiones, para ETB los costos asociados a los desarrollos en Hardware y Software, los costos concurrentes mensuales para mantener y soportar la plataforma deben estar pactados en el acuerdo entre el ORM y el OMV, y en todo caso, deben ser proporcionales a la información que administra y debe suministrar cada parte. En este sentido, si la información respecto de la red en su totalidad corresponderá entregarla al ORM, debe ser éste, y no el OMV el que asuma los costos de implementación de la herramienta de medición.

En el caso de los costos asociados a las consultas que deban realizar los proveedores según su posición en el negocio, se debería regular el no cobro por las mismas para evitar así abusos en el precio que se determine por la realización de dichas consultas.

2. Se solicita a la Comisión tener en cuenta, que mucha de la información que deberá presentarse de acuerdo con el documento tiene carácter sensible (direcciones IP, Plan contratado por el usuario y ubicación de elementos de red) en el desarrollo del negocio de las compañías. Por esta razón, se sugiere que la misma sea considerada como confidencial y establecer medidas que permitan garantizar que otros ISP, ni ningún tercero tendrá acceso a la misma.
3. Se requiere a la CRC que aclare cómo ETB, a pesar de no estar entregando la información en línea, tendría acceso a la información de las mediciones realizadas.



4. En cuanto al servicio Internet Móvil es importante aclarar que en ese caso el proveedor no garantiza a sus clientes velocidad de subida y de bajada, dado que el producto se establece de forma tal que la velocidad de navegación que el cliente adquiera dependerá de las condiciones de cobertura de la red del operador en la cual se encuentre el usuario, que bien puede ser cobertura de Red 3.5 G o 2.5. G (GPRS, EDGE) en el territorio colombiano.

Si el cliente se encuentra en lugares bajo Cobertura 3.5G, la velocidad de descarga que puede alcanzar es de hasta 1.4 Mbps, mientras que si se encuentra en lugares bajo Cobertura 2.5G [GPRS, EDGE], la velocidad de descarga que puede alcanzar es de hasta 120 Kbps.

Ahora bien, la velocidad de navegación percibida por cada usuario podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre, así como en función del equipo terminal utilizado por el cliente para conectarse a la Red de datos del proveedor de Internet Móvil, (por ejemplo, los terminales WCDMA ofrecen velocidades menores a los equipos 3G con tecnología HSDPA).

5. En lo que se refiere al servicio de Internet Banda ancha fija, hay varios factores que afectan la calidad y el resultado de la medición, que no se tienen en cuenta en los mencionados en el numeral 3.3 del documento de Consulta. Algunos de estos aspectos no dependen del ISP sino directamente del los dispositivos que esté utilizando el cliente al momento de la medición como son: Virus, aplicaciones P2P, actualizaciones automáticas de Sistemas operativos o la cantidad de computadores que se encuentren navegando simultáneamente, que al generar tráfico por el canal no permiten que la aplicación del medidor disponga de todo el ancho de Banda para realizar su medición, por lo tanto, se pueden obtener resultados que indiquen velocidades inferiores a las que el proveedor entrega por causas ajenas al proveedor.



De igual forma, se debe considerar que los resultados podrían variar dependiendo de la hora/día de la semana en que se realice la medición, y este comportamiento puede afectar la presentación de los históricos y la toma de datos estadísticos del servicio.

6. En relación con la información solicitada en el numeral 3.5 párrafo denominado "Parámetros de Salida: *1.1 Código del nodo o coordenadas del sitio desde donde se hace la prueba*", ETB estaría en la capacidad de entregar la información solicitada realizando desarrollos sobre los sistemas de información y la implementación de un servidor que interactúe con el servidor de mediciones de CRC. Sin embargo, estos desarrollos estarían disponibles no antes de 8 o 12 meses a partir de la confirmación de la Resolución por parte de CRC, sin que hasta ahora sea posible suministrar un monto de inversión aproximado, aunque la Comisión debe tener en cuenta que es probable que el valor de la misma sea bastante elevado.
7. En lo que se refiere al mapa de distribución, ETB entiende que la CRC lo generará teniendo en cuenta la información histórica reunida por dicha entidad y aquélla que le sea suministrada por cada proveedor.
8. Como quiera que la herramienta plantea una interoperabilidad técnica entre la CRC y el proveedor, se solicita definir quién asumirá el costo de la misma, y tener en cuenta que ya los proveedores están pagando a la Comisión un valor anual de contribución con el fin de que la misma pueda recuperar los costos derivados de la actividad de regulación prestados por dicha autoridad (artículo 24 Ley 1341 de 2009).
9. Debido al concepto de "re uso", se solicita aclarar o definir con mayor exactitud el término de velocidad posible según la red (Numeral 4 del Documento de Consulta CRC), respecto de lo cual se sugiere tener en cuenta que la velocidad posible según red no es constante ya que depende del número de clientes conectados en un instante de tiempo dado.



De igual forma, se solicita aclarar cuáles son los mecanismos que se emplearán para la generación de las pruebas de transacciones http, P2P, streaming y VoIP, que se describen en el numeral 19 del documento de consulta.

10. Finalmente, la CRC deberá aclarar el alcance total que tendrá la Resolución 1740 de 2007 de cara a la nueva herramienta de medición de calidad, en concreto, si se mantendrá la medición de los indicadores de calidad mediante una herramienta para la publicación trimestral hacia CRC.

Agradecemos la atención a estos comentarios, sugerencias y solicitud de aclaraciones que esperamos se ven reflejadas en la propuesta regulatoria a expedir por la CRC, reiterando nuestra disposición en colaborar en las diferentes actividades regulatorias adelantadas por la Comisión.

Cordialmente,



GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTO
Asesor Asuntos Regulatorios