

Bogotá D.C., 8 de Noviembre de 2011

Doctor

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones

QoS@crcom.gov.co

Ciudad

Asunto: Comentarios al Documento “Revisión de condiciones de calidad en servicios de telecomunicaciones” y proyecto de Resolución “Por la cual se definen condiciones de calidad para el servicio de acceso a Internet a través de redes móviles, se modifican las Resoluciones 1940 de 2008 y CRC 3067 de 2011 y se dictan otras disposiciones”.

Estimado Doctor Lizcano:

En atención al documento publicado para comentarios del sector, es pertinente aclarar que compartimos la necesidad e importancia de prestar los servicios con adecuados niveles de calidad acordes con las expectativas de los usuarios, y la propuesta de eliminación de algunos indicadores obsoletos para los procesos de calidad de la tecnología de hoy en día.

I. DOCUMENTO SOPORTE

Es preciso reiterar que para TELMEX COLOMBIA S.A. (En adelante TELMEX), los procesos de calidad son prioritarios y por tanto su objetivo es tratar de lograr medidas que permitan mejorar día a día los niveles de calidad ofrecidos. No obstante lo anterior y los buenos resultados obtenidos por la empresa y reconocidos en el documento soporte, respetuosamente solicitamos aclarar algunas de las cifras publicadas en el estudio, las cuales referenciamos en el ANEXO I del presente documento.

II. PROYECTO DE RESOLUCIÓN

II.I. Mediciones Internacionales

“Artículo 1.7. PUBLICIDAD.

*(...) Parágrafo: De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, los proveedores de servicios de acceso a Internet deberán mantener pública en su página Web toda la información relativa a las características del acceso a Internet ofrecido, su velocidad, calidad del servicio, **diferenciando entre las conexiones nacionales o internacionales**, así como la naturaleza y garantías del servicio. Para el efecto, dichos proveedores **deberán medir separadamente la calidad de las conexiones nacionales e internacionales** y presentar la información correspondiente en la página Web, en los términos del presente artículo.”* (Negrilla fuera de texto)

Teniendo en cuenta que se adicionan las mediciones de conexiones internacionales es necesario aclarar por parte de la CRC la posibilidad de dar cumplimiento con la medición implementando un servidor *speedtest* en la cabecera de Internet, es decir donde llegan las conexiones internacionales de los cables submarinos o se requiere tener el *speedtest* en el NAP de las Américas.

De igual manera, una vez establecidas las condiciones para implementar la medición internacional, es necesario que se establezca un tiempo prudencial de implementación, para la adquisición de equipos adicionales, desarrollos y su correspondiente instalación, para lo cual se sugiere un término de seis (6) meses luego de expedido el acto administrativo.

II.II. Herramienta Unificada de Medición de Calidad de Internet

Si bien se establecieron las especificaciones generales de la implementación de la herramienta, no se especifican detalles de las mismas, a pesar de que afirman que deberán estar implementadas por parte de la CRC en el 2012. Para lo anterior, los proveedores de redes y servicios requieren desarrollos internos que deberán partir de las especificaciones particulares que se hagan del servidor centralizado, razón por la cual una vez se especifiquen las mismas es posible hacer una revisión del tiempo de implementación y de los desarrollos que se requieran.

II.II.I. Condiciones de Seguridad

Al respecto se reitera lo manifestado en el documento anterior de comentarios en lo relacionado con el nivel de seguridad y la importancia de conocer previamente las condiciones de seguridad física y lógica de donde se encontrará la base de datos de las direcciones IP de los respectivos proveedores, así como el control de acceso, el tipo de cifrado que se va adoptar, condiciones para acceder al Data Center físico, entre otros.

Así mismo, se deberán establecer las medias de seguridad perimetral para proteger este servicio, toda vez que en caso de ataques sobre el servidor y/o la red, se podría afectar esta medición. Para el efecto es necesario establecer una política de actualización a nivel de nuevas versiones y corrección de *bugs*.

Se sugiere establecer un esquema de autenticación que se utilizará para la comunicación entre el servidor de calidad y el Gateway (GW).

II.II.II. Obligaciones y Requerimientos para los operadores de Red Fija

1. Dentro de las generalidades dadas se establece:

"(...) Así mismo deberán reportar inicialmente todos los rangos de las direcciones IP Públicos y el uso dados a estos".

Respecto de lo anterior, respetuosamente se solicita aclarar a qué se refiere la solicitud respecto del uso dado a las direcciones IP, a manera de ejemplo si se refieren las que están en uso o no, si son dinámicas o fijas, etc.

2. Especificaciones Generales del Gateway de Información

Sobre el particular en el documento soporte responden a los comentarios realizados en el pasado mes de Septiembre por parte de TELMEX en lo relacionado con la confidencialidad de los datos biográficos de los usuarios, cuando solicitaban la información georeferenciada de las

direcciones IP, afirmando la CRC que por confidencialidad se eliminan, pero se mantienen algunas solicitudes para tener un perfil del usuario.

Así, la CRC solicita la información con los siguientes parámetros:

- Municipio y dirección del sector en el cual se está generando la medición.

Es necesario tener en cuenta que las razones que llevaron a la CRC a adoptar la decisión de eliminación de la información georeferenciada, deben ser las mismas para eliminar la solicitud de este proyecto, referente a la dirección de donde se origina la medición. Lo anterior dado que corresponde a los datos biográficos del usuario de dirección, lo cual expone la confidencialidad de los mismos.

De igual manera se reitera que es imposible obtener información exacta de la ubicación de la dirección final de todas las IP públicas reportadas de manera automática, razón por la cual se insiste en que se mantenga por municipio solamente o en su defecto se localice por medio de la asignación de direccionamiento el nodo de acceso.

3. Requerimientos de Información

- *Listado inicial dentro de los 30 días siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución.*
- *Envío dentro de los **3 días siguientes** a su implementación los cambios realizados al listado de rangos **o su uso.***

Listado codificado de planes ofrecidos por el operador

-Código del plan

- Tipo o tipos de tráfico soportados (Backgroundm Interactivo, Streaming o Conversacional.

- Velocidad de Subida y bajada

*- Este listado de planes se debe **reportar trimestralmente***

Sobre el particular se solicitan las siguientes aclaraciones:

1. En lo relacionado con las modificaciones se solicita se indique si éstas se deben realizar por una vez o son eventuales. De igual manera teniendo en cuenta la variedad de las

modificaciones se requiere que se modifique la periodicidad a cinco (5) días hábiles vencido el mes.

2. Teniendo en cuenta la dimensión del archivo se solicita sea por cargue masivo.
3. Para la automatización y desarrollos de implementación se requiere un plazo de tres (3) meses luego de expedido el acto administrativo.
4. Se reitera la aclaración *de su uso* para ser identificada en el reporte.

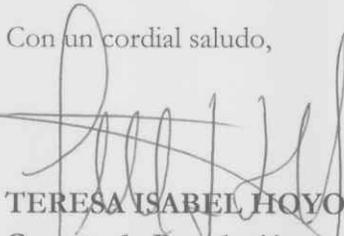
II.III. Vigencia y Derogatorias

Teniendo en cuenta que no están definidas todas las disposiciones de la herramienta de Internet, las cuales son necesarias para los desarrollos e implementaciones a realizar por parte de los proveedores, se solicita aclara los temas indicados y en consecuencia ajustar las fechas de entrada en vigencia de las mismas conforme a las solicitudes realizadas en el presente documento.

Con fundamento en lo anterior dejamos expuestos nuestros comentarios, esperando que los mismos sean de recibo para el regulador.

Con un cordial saludo,




TERESA ISABEL HOYOS LÓPEZ
Gerente de Regulación