

8 de noviembre de 2011

Doctor  
**CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ**  
Director Ejecutivo  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC**  
Carrera 7 # 77-07 Pisos 9 y 10, Torre Siete 77  
Bogotá  
[QoS@crcom.gov.co](mailto:QoS@crcom.gov.co)

**Asunto:** Comentarios de UNE sobre la revisión de las condiciones de calidad del servicio de acceso a internet.

Apreciado Doctor Lizcano:

UNE opina que la expedición de las normas contenidas en el proyecto de resolución que modifica a las Resoluciones CRT-1940 de 2008 y CRC-3067 de 2011, es una decisión pertinente, benéfica para los usuarios, y útil para la competitividad de la industria.

En términos generales estamos de acuerdo con el enfoque de las estipulaciones que:

- Precisan las obligaciones de los PRST en relación con la publicación en sus páginas web del reporte histórico de los valores de los indicadores de desempeño y calidad de los servicios prestados.
- Modifican especificaciones de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet.
- Establecen las características generales de la herramienta unificada para la medición por parte de los usuarios de algunos parámetros de calidad del servicio de acceso a Internet, definiendo que dicha herramienta se soportará en un servidor centralizado que el Estado implementará.
- Modifican aspectos relacionados con los indicadores para comunicaciones de voz a través de redes móviles.

Consideramos que la expedición de dichas normas estimulará a los PRST a cumplir con las especificaciones mínimas de calidad definidas por la regulación para la prestación de

los servicios, aportará a las autoridades del sector una fuente de información que facilitará la vigilancia del cumplimiento de dichas especificaciones, y sobretodo proporcionará a los usuarios una información útil para verificar la calidad de los servicios que les proporcionan sus proveedores, así como para tomar decisiones sobre adquisición de nuevos servicios o modificación de las características de los que ya se les están suministrando.

En ese contexto, en especial en lo que se refiere a proporcionar información a los usuarios (existentes y potenciales) de conexiones a internet, consideramos que la resolución a expedirse por parte de la CRC debe establecer para todos los PRST la obligación de publicar en su página web el reporte histórico de los valores del indicador de “velocidad de transmisión de datos alcanzada (VTD)”, tanto en las conexiones alámbricas como inalámbricas.

Este planteamiento se sustenta en los siguientes hechos:

1. La Ley 1450 del 16 de junio de 2011 estableció para todos los PRST la obligación de publicar en un sitio web la información sobre las características del acceso a internet ofrecido, entre ellas la velocidad de las conexiones provistas. Dado que dicha ley estableció una obligación genérica, el hacer extensiva a todos los PRST la obligación de medir y publicar el reporte histórico de los valores del indicador de “velocidad de transmisión de datos alcanzada (VTD)”, tanto de las conexiones alámbricas como inalámbricas, es una medida regulatoria concordante con lo definido en la mencionada ley. En consecuencia, consideramos que tal medida debe formar parte de la norma que expedirá la CRC para modificar la Resolución CRC-3067 de 2011, la cual fue expedida antes de la entrada en vigencia de la ley 1450 de 2011.
2. El numeral 5 de la Recomendación ETSI EG 202 057-4 V1.1.1 señala que el parámetro que mide la velocidad de transmisión de datos alcanzada (“data transmission speed achieved”) se aplica a todos los proveedores de acceso a internet. Así se especifica en la tabla 1 (“**Summary of QoS parameters**”) y en el **numeral 5.2.2 de la citada recomendación.**

Consideramos que en la norma a expedirse por parte de la CRC conviene precisarse que en el caso de los accesos inalámbricos el PRST debe medir el indicador “velocidad de transmisión de datos alcanzada (VTD)” desde localizaciones fijas, puesto que el numeral 4.1.2 de la referida Recomendación ETSI (“Internet accesses covered”) indica que la calidad de servicio medida por este parámetro aplica para los accesos inalámbricos provistos desde una ubicación fija.

3. La publicación en las páginas web de la velocidad de transmisión de datos (valores máximos, mínimo y promedio) que efectivamente suministran los PRST

en sus diversos planes comerciales (para conexiones alámbricas e inalámbricas), constituye una información importante para los usuarios activos puesto que les permitirá verificar los valores efectivos de la más importante de las características técnicas de su conexión. Resulta de gran utilidad que cualquier ciudadano pueda consultar esta información en la páginas web de cualquier proveedor (con respecto de los accesos alámbricos e inalámbricos), puesto que este hecho permite evaluar de manera objetiva las decisiones sobre adquisición del servicio, permanencia o cambio de plan o de proveedor. Si en las páginas web se publicase información sobre la velocidad de transmisión de datos (valores máximos, mínimo y promedio) de los accesos alámbricos e inalámbricos, los usuarios podrían comparar las características técnicas y comerciales de los planes asociados a todos los tipos de accesos que existen en el mercado, lo cual beneficiaría de manera importante a los usuarios y a la competitividad entre proveedores.

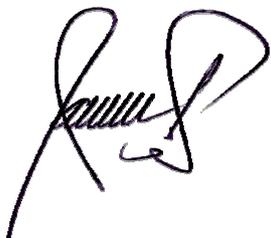
4. En varios documentos públicos el Estado colombiano ha evidenciado su interés de promover el acceso de los hogares a conexiones de banda ancha. Así lo demuestra lo establecido en el actual plan de desarrollo en relación con la destinación de recursos públicos para la promoción de proyectos de masificación de internet de banda ancha para los usuarios de estratos socioeconómicos 1 y 2 sobre las redes fijas y móviles, así como los planteamientos hechos por la CRC en el sentido de que el acceso a banda ancha es importante desde el punto de vista de la reducción de la pobreza ya que proporciona acceso potencial al empleo y oportunidades de negocio, y permite mejorar las aplicaciones utilizadas en educación y la salud<sup>1</sup>. La publicación en las páginas web de la velocidad de transmisión de datos (valores máximos, mínimo y promedio) de los accesos alámbricos e inalámbricos, permitirá a los usuarios conocer claramente las ofertas que proporcionan conexiones de banda ancha y de banda angosta, lo cual constituye además un elemento importante para que el usuario pueda elegir la velocidad de su conexión de acuerdo con su disponibilidad de pago y el tipo de necesidades que desea satisfacer.
5. La CRC tiene una política de neutralidad en relación con las tecnologías disponibles para la oferta de conexiones a internet. Esto se evidencia en el hecho de que, en consistencia con el rol de la banda ancha en el crecimiento económico y el desarrollo social, la CRC ha conservado una definición del término “Banda Ancha” que se aplica tanto para conexiones alámbricas como inalámbricas (artículo 1.8 de Resolución CRC 3067 de 2011). La publicación en las páginas web de la velocidad de transmisión de datos (valores máximos, mínimo y promedio) de los accesos alámbricos e inalámbricos, es una medida que guarda consistencia con la mencionada política de neutralidad tecnológica de la CRC.

---

<sup>1</sup> Tomado de la referencia hecha en la página 7 del documento técnico sobre implementación de subsidios para la promoción del acceso a internet, publicado por la CRC en agosto de 2011.

Confiamos que nuestras apreciaciones y las propuestas específicas que hemos formulado resulten útiles para los propósitos del documento que ha motivado estos comentarios.

Cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'J' followed by a series of horizontal lines and a final flourish.

**JAIME ANDRÉS PLAZA FERNÁNDEZ**  
Gerente de Regulación y Relaciones Institucionales