

116751100G-0055

Bogotá D.C., 31 de agosto de 2011

Doctor

**CRISTHIAN LIZCANO**

Director Ejecutivo

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

Ciudad

Asunto: Especificaciones para Herramienta de Medición de las Condiciones de Calidad del Servicio de Acceso a Internet

Estimado Doctor Lizcano:

Una vez revisado el documento publicado como parte de esta propuesta regulatoria y estando dentro del plazo definido por el efecto, TELEFÓNICA se permite presentar las siguientes consideraciones y observaciones.

Si bien la CRC es autónoma de desarrollar la iniciativa presentada, y que se entiende que dicha herramienta será financiada tanto su inversión como su operación por la Comisión, es importante aclarar algunos aspectos que redunden en una información acertada al público que en su momento utilizará dicha plataforma.

El aspecto más importante que hemos identificado es que dicha herramienta no atiende los lineamientos definidos en la guía ETSI EG 202 057 parte 4 V1.1.1 (2005-10), la cual ha sido adoptada por la Comisión para la medición de los indicadores de calidad para los proveedores de redes y servicios en Colombia.

Entendemos que esta herramienta no reemplazará los reportes trimestrales enviados por los operadores, por lo que se requiere que este entendimiento sea confirmado por la CRC.

De acuerdo con la citada guía, queremos resaltar los siguientes puntos:

1. Los usuarios en los que se realiza la medición son usuarios de prueba, que garantizan las especificaciones técnicas y operativas para que el desarrollo

de las pruebas refleje exactamente lo que se quiere medir, que es el servicio de internet, garantizando aspectos como características de los equipos, ausencia de virus, presencia de software que limite las capacidades de procesamiento de la máquina, entre otros aspectos que pueden influir en la medición de la velocidad. Así mismo, no es claro cómo la herramienta garantiza que las mediciones realizadas por clientes no han sido manipuladas por los mismos, con intensiones diferentes a las buscadas por la Comisión.

2. La frontera de medición de los servicios de internet se ubica en los equipos de borde en la salida internacional, sin incluir la misma, por lo que se requeriría un equipo de medición en cada operador y no uno centralizado como lo expone el documento. Dicho equipo debería medir la realidad de la red de cada ISP sin incluir en dicha medición el componente de retardo que introduce la ubicación del servidor.  
Así mismo, en el caso de utilizar un servidor centralizado, el proveedor que se utilice como carrier (ya sea en el exterior o dentro del país), contará con una ventaja competitiva mayor, dado que dichas mediciones viajarán a la herramienta en forma directa, sin saltos provocados por cambio en las redes.
3. La cantidad de muestras que se generen podrían ser insuficientes para garantizar el intervalo de confianza definido en la Resolución 3067 de 2011 para cada área establecida, por lo que utilizar dicha información como referencia y para el público podría contener datos erróneos o no representativos con los que posiblemente se tomen decisiones de suscripción a un servicio.

Adicionalmente, presentamos los siguientes comentarios de acuerdo con el servicio de internet ofrecido.

### **Consideraciones para Internet desde ubicaciones móviles**

Para el desarrollo de la herramienta y los requerimientos de implementación adicional por cuenta de los operadores, la Comisión debe incluir las cuantiosas inversiones realizadas por los operadores para el cumplimiento de las obligaciones regulatorias de medición y reporte de los indicadores, de acuerdo con la normatividad vigente.

En este sentido, el documento no presenta los posibles costos que se generarían por parte de los operadores, así como un análisis de los impactos que pueda tener

en el mercado, dadas las condiciones actuales de distribución de usuarios por operador.

La seguridad tampoco se ha abordado en forma completa. Es importante tener en cuenta los aspectos de seguridad referentes a la ubicación e información sensible del usuario (como tipo de plan y características del equipo, entre otras), con miras de garantizar la confidencialidad y anonimato de los usuarios, así como los datos almacenados en la herramienta. Así mismo, se debe garantizar que las aplicaciones que se instalan en el dispositivo no permitan el almacenamiento de la ubicación del usuario.

### **Consideraciones para Internet desde ubicaciones fijas**

El documento pretende que la herramienta conozca la ubicación de los usuarios, de acuerdo con la dirección IP, sin embargo, esta facilidad no es claramente utilizable dado que los pool de direccionamiento IP son distribuidos por NISIP y cada NISIP puede manejar hasta 4 ó 5 departamentos, por lo cual no sería posible precisar por ejemplo el municipio. Adicionalmente, dado que las direcciones son dinámicas y son entregadas en forma aleatoria, la información de dichas direcciones IP no es suficiente para determinar el plan que tiene el cliente aprovisionado, ya que se requiere conocer información como login y/o número telefónico (con indicativo).

Por aspectos relacionados con la seguridad, no contamos con este tipo de información sensible para el usuario disponible de la forma como lo requeriría la herramienta.

Adicionalmente, no se dispone actualmente de las coordenadas geográficas de los DSLAM instalados. Inclusive, de tenerlas, las zonas que cubre dicho equipo pueden diferir en gran medida con las que cubre un equipo de otro operador, por lo que dichas mediciones no son comparables. Por tal motivo, de darse la implementación de esta herramienta, es necesario caracterizar claramente la zonificación que se utilizará para el reporte de los datos obtenidos.

Para la implementación de la herramienta, además, se deberá tener en cuenta el dimensionamiento de los enlaces y la respuesta de los servidores de prueba y procesamiento, así como las características de ahorro en consumo de ancho de banda que utilizan los proveedores de redes y servicios, dado que con la utilización de caché se puede ofrecer una mayor velocidad de respuesta del servicio, aspecto que no lo tendría en cuenta la herramienta propuesta.



**Telefónica Colombia**  
Transv. 60 (Av. Suba) No. 114 A-  
55  
Bogotá D.C.  
Tel (571) 593 5399

### Consideraciones aplicables a ambas modalidades

- ¿Cuál será el procedimiento para reportar las direcciones IP asignadas actualmente y que se asignen en un futuro?
- ¿Se debe hacer una prueba para todos los protocolos relacionados (http, P2P, Streaming, Real Time), o solamente es una recomendación?
  - ¿Son solamente a través de peticiones GET?

En caso de decidir la implementación de la herramienta, la infraestructura propuesta al interior del PRST requiere de mayor detalle y una ampliación de los requerimientos, por lo que solicitamos atentamente efectuar talleres en los que se discutan estos y otros aspectos técnicos de la propuesta.

Telefónica está interesada en contribuir al éxito de este y todos los proyectos que desarrolla CRC, por lo tanto ofrecemos nuestro concurso para trabajar conjunta y activamente en espacios que permitan lograr los objetivos trazados.

Cordialmente,



**NATALIA GUERRA CAICEDO**  
Gerente Legal Telecomunicaciones

|              |   |
|--------------|---|
| <b>GRC</b>   |   |
| Radicación : | <br>* 2 0 1 1 3 3 8 8 8 *          |
| Fecha :      | 2011/09/13 04:45:06 P.M.  |
| Remitente :  | TELEFONICA  |
| Anexos :     |   |
| Asunto :     | ESPECIFICACIONES PARA<br>HERRAMIENTA DE MEDICION DE LAS<br>CONDICIONES DE CALIDAD DEL<br>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET. |